



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALPAYANA
S.A. 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. GUERRA HUANCA, JOSE

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. EUGENIO TELADA CRUZ

JURADO EXAMINADOR

Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, amigos y maestros por su incondicional apoyo, para lograr esta gran meta académica. Gracias por sus palabras de aliento y consejos para seguir adelante y ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

A la universidad por haberme permitido ser parte del alumnado y así poder llegar a cumplir, culminando el grado académico superior, y a los docentes que con sus enseñanzas y consejos me ayudaron a esforzarme y llegar al punto que me encuentro.

A mis familiares por su apoyo y a mis compañeros por siempre demostrar la solidaridad entre todos.

RESUMEN

El Objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020. Siendo el tipo de investigación básica, ya que se origina en el marco teórico y permanece en él. El nivel de investigación es descriptivo correlacional porque se orientó al conocimiento de la realidad, tal como se presenta, además se relacionó ambas variables. En cuanto al diseño fue no experimental y de corte transversal, El universo estuvo constituido por 267 colaboradores, comprendidos en diversas áreas de la empresa Alpayana, siendo de los cuales 197 colaboradores que conformaron la muestra. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Clima laboral CL-SPC y la escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS no sin antes haber sido sometidos a la validación mediante el juicio de expertos. Los resultados arrojaron que existe relación inversamente proporcional entre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A., así mismo revelaron que existe un nivel bajo de estrés laboral y un clima organizacional favorable.

PALABRAS CLAVES: Estrés Laboral, Clima Organizacional, Colaboradores, Empresa.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the relationship between work stress and organizational climate in the employees of the company Alpayana S.A. 2020. It is of a basic type as it originates in a theoretical framework and remains in it. The level is descriptive correlational because, with the results obtained, the variables of the research work are described and correlational, because a relationship between both variables is determined. In terms of design it is non-experimental and cross-cutting, since the objective is only to analyze the variables and describe the level of relationship that exists between both study variables. It is also cross-cutting, because the data was obtained at a single time. The universe is made up of 267 collaborators, in various areas of which 197 collaborators formed the exhibition. The instruments used were the CL-SPC Workplace Climate scale and the ILO–WHO WorkplaceStress scale, but not before having been subjected to validation through expert judgement. The results showed that there is an inversely proportional relationship between work stress and organizational climate in the employees of the company Alpayana S.A., as well as revealed that there is a low level of work stress and a favorable organizational climate

KEY WORDS: Work Stress, Organizational Climate.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problema específico	21
1.3. Justificación del estudio	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivo específico.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la Investigación	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las Variables	29
2.2.1. Estrés Laboral.....	29
2.2.2. Clima Organizacional.....	42
2.3. Definición de Términos Básicos	57
III. MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. Hipótesis de la investigación	60

3.1.1. Hipótesis general	60
3.1.2. Hipótesis específicas	60
3.2. Variables de estudio	60
3.2.1. Definición conceptual.....	60
3.2.2. Definición operacional	61
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación.....	61
3.4. Diseño de la Investigación	61
3.5. Población y Muestra de Estudio.....	62
3.5.1. Población	62
3.5.2. Muestra	62
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	63
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	63
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	64
3.7. Métodos de Análisis de Datos.....	68
3.8. Aspectos Éticos.....	69
IV. RESULTADOS	70
4.1. Análisis Estadístico de Estrés Laboral	70
4.2. Análisis Estadístico de Clima Organizacional.....	71
4.3. Análisis Descriptivo de Estrés Laboral.....	73
4.4. Análisis Descriptivo de Clima Organizacional.....	74
4.5. Análisis Socio – Demográfico de Estrés Laboral	75
4.5.1. Edad.....	75
4.5.2. Grado de Instrucción	76
4.5.3. Tipo de Contrato	78
4.6. Análisis Socio – Demográfico de Clima Organizacional.....	79
4.6.1. Edad.....	79
4.6.2. Grado de instrucción.....	81
4.6.3. Tipo de contrato.....	82
4.7. Resultados de objetivos	83
4.7.1. Objetivo general.....	83
4.7.2. Objetivo específico 1.....	85
4.7.3. Objetivo específico 2.....	87
4.7.4. Objetivo específico 3	89

4.7.5. Objetivo específico 4	91
4.7.6. Objetivo específico 5	93
V. DISCUSIÓN	95
5.1. Análisis de discusión de resultados	95
VI. CONCLUSIONES	98
VII. RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	104
Anexo 1: Matriz de consistencia	105
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	106
Anexo 3: Instrumentos	108
Anexo 4: Validación de los instrumentos.....	111
Anexo 5: Matriz de datos	117
Anexo 6: Propuesta de Valor.....	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Total de Nivel de Estrés Laboral. El Nivel Bajo de Estrés Laboral es el predominante en la empresa Alpayana S.A	71
Figura 2. Total de Nivel de Clima Organizacional.....	72
Figura 3. Estadísticos descriptivos de Total de Estrés Laboral.	73
Figura 4. Estadísticos descriptivos de Total de Clima Organizacional	74
Figura 5. Nivel de Estrés Laboral y Edad de cada trabajador.	75
Figura 6. Nivel de Estrés Laboral y Grado de Instrucción de cada trabajador.	77
Figura 7. Nivel de Estrés Laboral y Tipo de Contrato de cada trabajador.....	78
Figura 8. Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador	80
Figura 9. Nivel de Clima Organizacional y Grado de Instrucción de cada trabajador	81
Figura 10. Nivel de Clima Organizacional y Tipo de Contrato de cada trabajador	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Puntuación de la Escala de Estrés Laboral OIT_OMS.....	65
Tabla 2.	Áreas de la Escala de Estrés Laboral de OIT_OMS	66
Tabla 3.	Puntuación de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	68
Tabla 4.	Total de Pruebas de la Escala de Estrés Laboral.....	70
Tabla 5.	Porcentaje con Frecuencia de Niveles de Estrés Laboral.....	70
Tabla 6.	Total de Pruebas de la Escala de Clima Organizacional	71
Tabla 7.	Porcentaje y Frecuencia de Nivel de Clima Organizacional.....	72
Tabla 8.	Medición de Mínimo, Media y Máximo puntaje Estrés Laboral	73
Tabla 9.	Medición del Mínimo, Media y Máximo de Clima Organizacional	74
Tabla 10.	Nivel de Estrés Laboral y Edad de cada trabajador	75
Tabla 11.	Nivel de Estrés y Grado de Instrucción de cada trabajador.	76
Tabla 12.	Nivel de Estrés Laboral y Tipo de Contrato de cada Trabajador.	78
Tabla 13.	Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador.	79
Tabla 14.	Nivel de Clima Organizacional y Grado de Instrucción de cada trabajador.	81
Tabla 15.	Nivel de Clima Organizacional y Tipo de Contrato de cada trabajador.....	82
Tabla 16.	Correlación de Estrés Laboral y Clima Organizacional.	83
Tabla 17.	Correlación de Spearman de correlación de Estrés Laboral y Clima Organizacional.	84
Tabla 18.	Correlación entre Estrés Laboral y Realización Personal.	85
Tabla 19.	Correlación Spearman de correlación entre Estrés y Realización Personal.	86
Tabla 20.	Correlación entre Estrés Laboral e Involucramiento Laboral.	87
Tabla 21.	Correlación Spearman entre Estrés Laboral e Involucramiento Laboral.....	88
Tabla 22.	Correlación entre Estrés Laboral y Supervisión en colaboradores.	89
Tabla 23.	Correlación Spearman entre Estrés Laboral y Supervisión.....	90
Tabla 24.	Correlación entre Estrés Laboral y Comunicación.	91
Tabla 25.	Correlación Spearman entre Estrés Laboral y Comunicación.....	92

Tabla 26. Correlación entre Estrés Laboral y Condiciones Laborales.	93
Tabla 27. Correlación de Spearman entre Estrés Laboral y Condición Laboral. .	94

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral al ser un problema latente en la actualidad es definido por la relación que existe entre el colaborador que desempeña una labor y el contexto del trabajo, donde la capacidad de respuesta del colaborador se ve excedida debido a las exigencias del entorno laboral, de esta forma se genera la pérdida de contención del trabajador.

Autores como Keith y Newstrom (1999) citados por Elizalde (2019), señalan como inevitables al estrés en las organizaciones, ya que cuando se acumula la tensión genera un desgaste físico, emocional y cognitivo. De igual forma, si el estrés es más fuerte perjudicará al trabajador en su aspecto físico, mental. Además, afectará también, el clima laboral de los trabajadores, el cual viene a ser la atmósfera o el ambiente en donde el colaborador se desempeña cotidianamente e interacciona con los demás trabajadores, y además con los clientes.

Por su parte, en lo que refiere el clima organizacional, Navarro (2006) citado por Elizalde (2019), refiere que el clima organizacional es el ambiente en donde el trabajador desarrolla actividades cotidianamente. El grado del clima se ve reflejado con el grado de satisfacción y la productividad laboral. No obstante, es indispensable salvaguardar un buen clima para lograr las metas principales de la empresa, mientras que un inadecuado medio laboral ocasionará situaciones de conflicto, malestar, bajo rendimiento por lo cual no se podrá llegar a los objetivos planteados por parte de la organización.

Para hacer efectiva la presente investigación se eligió a la empresa Alpayana S. A., dedicada a la actividad minera en socavón, a través de operaciones de exploración y explotación de derechos mineros propios, para producir concentrados de zinc, plomo, cobre y plata. Esta empresa tiene 34 años de funcionamiento y día a día se abre camino para ser parte de las mineras con mayor importancia en el Perú.

Esta investigación se divide de la siguiente manera:

Capítulo I, se realiza a la introducción de la presente investigación, desarrollo y planteamiento de problema de investigación sobre el estrés y clima organizacional. Finalizando con la justificación social, metodológica de la investigación. En el Capítulo II, se analizan investigaciones anteriores referentes al tema de estrés laboral y clima organizacional tanto nacionales e internacionales los cuales fueron tomados como antecedentes que dan soporte a la investigación, también se hace referencia a las bases teóricas y las definiciones de las variables empleadas en el trabajo de investigación.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología, diseño de investigación, población, muestra, técnicas empleadas para la evaluación de estrés y clima organizacional, método de análisis de los datos y aspectos éticos. El capítulo IV, se ubican los resultados que son analizados a través de una breve descripción.

El Capítulo V, está constituido por la discusión en donde se realiza la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes considerados en el presente trabajo de investigación. En el capítulo VI, se presentan las conclusiones, seguido por las recomendaciones en el capítulo VII, a continuación, se encuentran las referencias bibliográficas y como parte final, los anexos del presente trabajo de investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La Organización Mundial de la Salud - OMS (2004) en un estudio a nivel mundial encontró que el 75% de fuerza laboral mundial vive y trabaja en países de desarrollo y con ellos existen 157 millones de casos de enfermedades ocupacionales, de éstos, el estrés laboral es el que está en aumento tanto en países industrializados de Latinoamérica como los de la Unión Europea. Además, en los países desarrollados, la mayoría de las empresas no invierten en salud ocupacional, a pesar de que el 50% de los trabajadores señalan que su trabajo es altamente demandante.

De acuerdo con La OMS (2018) señala que el estrés laboral puede generar comportamientos disfuncionales que afecten su vida familiar, personal y laboral, estos comportamientos a su vez pueden generar enfermedades como obesidad, problemas de alcohol, problemas cardíacos.

La Oficina Internacional del Trabajo - OIT (2004) refiere que el estrés laboral al afectar la salud física y comportamental del trabajador, afecta su rendimiento y genera ausentismo laboral, esto replicado en varios trabajadores genera una baja en la productividad de cualquier empresa, por ello el estrés laboral se ha convertido en un enemigo peligroso.

En el actual contexto mundial, la crisis económica producida por la pandemia ha generado una serie de consecuencias en el ámbito laboral que afectan la productividad y el rendimiento de los trabajadores. La civilización humana se ha visto conmocionada con las medidas extremas asumidas por los países para frenar el contagio. Según el Director General de la Organización Internacional del Trabajo, Guy Ryder, (2020), la pandemia del coronavirus no es sólo una crisis sanitaria, también constituye una crisis socioeconómica y añade que, para abordarla de modo eficaz, hay que tener presente su multiplicidad de factores, así como la coordinación global e integral; respondiendo, con prioridad, a las necesidades de los más vulnerables: los trabajadores.

En tiempos de pandemia, el desempleo a nivel mundial ha aumentado vertiginosamente y si, antes de ella, la presión por mantener un trabajo estable, era ostensible; en el momento actual los esfuerzos por recuperar cualquier puesto de trabajo en cualquier sector productivo se convierten en un horizonte dificultoso y cada vez más inaccesible. La OIT (2020) estima, en el mes de marzo del presente año, que hasta 25 millones de personas podrían quedarse sin empleo, y que la pérdida de ingresos de los trabajadores podría llegar a los 3,4 billones de dólares estadounidenses. Sin embargo, ya se está viendo que el cálculo se quedará corto frente a la magnitud del impacto. Al momento, la desocupación sobrepasa los 40 millones.

La OIT (2020) ha elaborado una guía, publicada en fecha 9 de octubre, que contiene los elementos clave necesarios para proteger la salud mental de los trabajadores en sus contextos laborales respectivos. Las modalidades y las condiciones laborales han cambiado considerablemente debido a la pandemia de COVID-19, lo que ha traído nuevos desafíos psicosociales para la salud y el bienestar de los trabajadores, con una comprensible repercusión sobre el estrés en el trabajo y el clima laboral.

Según la OIT (2020), esta pandemia ha expuesto sin piedad los profundos fallos de nuestros mercados laborales. Empresas de todos los tamaños ya han cesado sus operaciones, han reducido las horas de trabajo y despedido al personal. Muchas están al borde del colapso, a medida que van cerrando sus actividades y las empresas optan por el trabajo a distancia. A menudo, los primeros en quedarse sin trabajo son aquellos cuyo empleo ya era precario.

La Universidad Internacional de Valencia (2015), en su informe sobre prevención de riesgos psicosociales en España, Europa y Latinoamérica revela que 30 % de trabajadores en la Unión Europea sufre estrés laboral, patología de salud de tipo biopsicosocial cuya prevalencia representa el cuarto problema de salud laboral más acusado por los trabajadores europeos. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2016), un 12 a 16% de personas en América Latina manifiesta sentirse constantemente con tensión o estrés. En Argentina, más del 26% de trabajadores refirió que sufrían de carga mental.

Según la Organización Mundial de la Salud (2018) en una investigación publicada en la revista Universal, México es el país que encabeza la lista de países con mayores índices de estrés laboral, con un 75%, superando las cifras de China y Estados que alcanzan el 73% y el 59% respectivamente.

Según la Unión General de Trabajadores (2016): “El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos músculo-esqueléticos. Se está prestando cada vez más atención al impacto de los nuevos comportamientos de afrontamiento, como son el abuso del alcohol y las drogas, el hábito de fumar, la dieta poco saludable, la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo” (p.91).

A nivel nacional según la investigación del Instituto de Integración (2015), en el Perú, a través de una encuesta a 2200 personas en 19 departamentos se halló que el 63% de mujeres y el 52% de varones reportan estrés. La red de empleo Trabajando.com (2017), en un sondeo a nivel nacional evidenció que el 78% de trabajadores peruanos ha sufrido algún grado de estrés en sus vidas.

A nivel local se ha identificado mediante técnicas de observación la existencia del estrés laboral siendo esta un fenómeno muy frecuente entre los trabajadores de la empresa Alpayana S. A., ya que se puede observar en la alta rotación de personal, el ausentismo laboral, poco compromiso para con la empresa, descansos médicos injustificados, desmotivación y una baja en la productividad. Esta patología va en aumento debido a cambios que se han venido suscitando en la empresa motivados por la coyuntura actual. Los colaboradores de la compañía minera Alpayana, por la naturaleza de las labores, están expuestos además de los recientes cambios a diversos peligros y riesgos que pueden provocar ciertos grados de estrés laboral, haciendo que disminuya su desempeño e interfiera en su interacción con el ambiente laboral: así lo demuestra un estudio realizado por Hinojosa (2019), donde según sus resultados indica que existe relación negativa y significativa entre el estrés y el clima laboral. Esto indica que el clima laboral, es un

factor asociado al estrés laboral. La relación que guardan ambas variables en dicho trabajo de investigación es inversamente proporcional, es decir, si el nivel de clima laboral es desfavorable, el nivel de estrés será muy alto y si el nivel de clima laboral es favorable, el nivel de estrés será bajo.

Es preciso señalar que el estrés generado en el trabajador, afecta significativamente en su rendimiento y desempeño laboral. Esto se ve reflejado en el ambiente que se genera en su entorno y en el clima organizacional, lo cual permitirá establecer las adecuadas o inadecuadas relaciones con sus congéneres y por consiguiente en toda la empresa.

En ese sentido, la Revista Great Place To Work (citado por Segura y Vásquez, 2019) refiere que las organizaciones que tienen buen clima laboral poseen un alto nivel de rendimiento de sus y así toda organización debe estar orientada a desplegar dentro de sí, un adecuado clima laboral siendo acompañado de incentivos para así motivarlos sin abandonar el talento humano, ya que esto es lo más importante para la organización. De lo anterior, se puede deducir que el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre el estado motivacional de cada colaborador, por lo tanto, ésta, se verá reflejado en su conducta.

Según la Escuela de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás México (2012), el clima laboral se define como “el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización”. (pág. 24).

Por su parte, Hinojosa (2019), en su investigación expresa que “El clima organizacional engloba las opiniones que tienen los trabajadores de una empresa con respecto a la estructura de su organización; como, por ejemplo, los diferentes tipos de liderazgo, el reglamento interno, las relaciones que se dan entre compañeros, el sueldo, etc. El clima laboral varía de una organización a otra, ya que no todos los trabajadores poseen la misma percepción por lo cual se comportan de diferentes maneras”. (pág. 28).

Por lo tanto, es válido decir que un buen clima organizacional busca lograr incrementar la productividad del empleador, sin perder de vista el grado de bienestar o estrés que puedan presentar; es decir, busca mejorar la atmósfera de trabajo y su relación con los demás.

En ese sentido Domínguez, et al., citado por la Escuela de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás México (2012), refiere que el clima organizacional es una función institucional que se crea y es posible intervenir sobre él. Es un fenómeno cuyo conocimiento ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones permitiendo intervenir para lograr mejoras en los resultados empresariales.

Un apropiado clima organizacional busca un incremento significativo en la productividad de la empresa sin perder de vista el grado de bienestar o estrés que puedan presentar sus colaboradores; es decir busca mejorar la atmosfera de trabajo y su relación con los demás. A partir de ello, la población del presente trabajo de investigación brindará la información que contribuya al conocimiento para establecer la explicación de la problemática planteada como es el estrés laboral, deseando saber cómo se presentan las dimensiones: mejoras de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilo de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías estructura organizacional y la variable clima organizacional evaluando las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en este sentido, el acceso al acopio de información y por último la observación directa a las unidades de análisis, posibilitará ratificar o ampliar el conocimiento existente sobre el tema de investigación, e identificar de manera objetiva la situación organizacional y si hay presencia de estrés laboral en los colaboradores de la empresa minera Alpayana S.A. Para poder hacer algunas recomendaciones pertinentes en base de los resultados obtenidos. Para lo cual se quiere despejar las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

PG ¿Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?

1.2.2. Problema específico

PE 1 ¿Existe relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?

PE 2 ¿Existe relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?

PE 3 ¿Existe relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?

PE 4 ¿Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?

PE 5 ¿Existe relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?

1.3. Justificación del estudio

En el plano teórico, la ejecución del presente trabajo de investigación es importante por cuanto permitió profundizar la relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional con sus respectivas dimensiones aportando una mejor comprensión a la relación entre ambos conceptos. Así mismo, se dio a conocer enfoques teóricos más recientes y actualizados de las variables de estudio.

La importancia práctica del presente proyecto, fue determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores y la percepción del clima organizacional para repotenciarlos en una gestión organizacional de calidad y de mejoramiento de la cultura organizacional. Así mismo permitirá implementar programas de intervención de afrontamiento al estrés laboral y de esta manera mejorar el clima organizacional.

En el plano metodológico los resultados de la investigación proyectada permitieron analizar los niveles de correlación entre estrés laboral y clima organizacional con sus

respectivas dimensiones. Desde la perspectiva metodológica, el estudio se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Cuyas bondades psicométricas fueron adecuadamente validadas y adaptadas a nuestra realidad mediante la validez de contenido por criterio de expertos. Así mismo, se demostró su confiabilidad con el análisis estadístico.

Para finalizar, el presente trabajo tiene una aplicación social, ya que con base a los resultados obtenidos se podrán diseñar programas para mejorar el desempeño y eficiencia de los trabajadores, actualmente afectados por la pandemia, generando un mejor nivel de relaciones humanas en los contextos de la familia, la comunidad y el ambiente laboral. A nivel social, el presente trabajo de investigación es relevante porque contribuirá en la mejora del clima organizacional con el manejo y control de agentes estresores a la empresa Alpayana y demás empresas del rubro minero en las que los colaboradores tengan que lidiar con agentes estresantes y que éste a su vez influya en la interacción con su entorno laboral afectando su desarrollo y productividad en el trabajo.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

1.4.2. Objetivo específico

OE 1 Identificar la relación entre estrés laboral y la realización personal, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

OE 2 Establecer la relación entre estrés laboral y el involucramiento laboral, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

OE 3 Precisar la relación entre estrés laboral y la supervisión, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020

OE 4 Demostrar relación entre el estrés laboral y la comunicación, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

OE 5 Establecer la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pulluqitín (2019), realizó la tesis “Estrés Laboral y Calidad de Vida en Guardias de Seguridad con Turno Rotativo” desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Donde el objetivo fue identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad vida en guardias de seguridad, que laboran en horarios rotativos en la empresa Seguridad y Protección de Bienes Públicos y Privados SEPRODEBPP. CIA. LTDA en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. El tipo de investigación fue correlacional. La población y muestra estuvo constituida por treinta guardias todos de sexo masculino en edades comprendidas entre los veinte y cuarenta años de edad. Para la recolección de datos se aplicó dos reactivos psicológicos los cuales fueron: la escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala GENCAT de calidad de vida. Los resultados demostraron que no existe relación entre calidad de vida y el estrés laboral en los guardias, por lo que se rechaza la hipótesis ($\chi^2(1) = 0,068, p > 0,05$). En conclusión, el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo.

Se considera este antecedente por haberse desarrollado en una organización, alberga información valiosa de la variable estrés y utilizó el instrumento de interés para la recolección de datos del presente trabajo de investigación.

Aneleu (2018), llevó a cabo la investigación titulada “Estrés y Satisfacción Laboral” un estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzados, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela. Desarrollada en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de estrés y su influencia en la satisfacción laboral en las áreas de comercio del Centro Comercial Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. La población y muestra fueron conformadas por treinta y

nueve colaboradores, dieciséis varones y veintitrés mujeres de dieciocho a treinta y cinco años de edad. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una Escala Likert validada mediante juicio de expertos. Mediante los resultados se conoció que el nivel de estrés es moderado y existe satisfacción laboral en la mayoría de los colaboradores. En conclusión, se determinó que el estrés no afecta significativamente la satisfacción de los colaboradores en las áreas de comercio del Centro Comercial Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango.

La importancia de tomar en cuenta este antecedente radica en que estudia la variable estrés en el ámbito organizacional.

Wilches (2018), en su investigación “Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minera Texas Colombia”. Realizada en la Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia. Donde el objetivo fue identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minera Texas Colombia. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo de corte correlacional. La población y muestra estuvo conformada por cuarenta trabajadores. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron una encuesta semiestructurada con una base de doce preguntas y la encuesta tipo Likert el cual contiene 25 preguntas, ambas validadas mediante juicio de expertos. Según los resultados se determinó que en la empresa hay una percepción positiva en torno al clima organizacional ya que se destacan elementos como el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto como valores y principios centrales a través de los cuales se potencian relaciones favorables que inciden de manera efectiva en el desarrollo de las funciones, por lo tanto, el clima organizacional determina la satisfacción laboral. De acuerdo a los resultados se puede concluir que estas variables juegan una dinámica en espiral ya que todas se afectan o se relacionan con las otras en algún punto, se identifican grandes fortalezas, pero también hay debilidades a las que se debe poner atención para que una oportunidad como el buen clima laboral que se tiene en la compañía permanezca.

Se considera importante este antecedente porque contiene información valiosa acerca de la variable clima organizacional y el estudio fue realizado con un público objetivo similar al presente trabajo de investigación.

Bolaños y Franco (2017), en su tesis titulada “Clima Organizacional e Identificación Organizacional en Empleados de una Empresa de la Ciudad de Cali”. Realizada en la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia. Tuvo como objetivo analizar los aspectos que tienen relación entre el clima organizacional y la identificación organizacional. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal correlacional. La población estuvo conformada por trabajadores de la multinacional ubicada en la ciudad de Cali, se trabajó con un área específica denominada transporte terrestre, además, se eligió un grupo particular los cuales ejercen el cargo de auxiliar de servicio. 21 empleados varones conformaron la muestra. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios, el cuestionario de clima organizacional IMCOC y la Escala de Identificación Grupal de Tarrant (2002) adaptación española. Los resultados indicaron que existe relación entre el clima organizacional y la identificación organizacional. En conclusión, para que una organización logre obtener mejores resultados en sus trabajadores es importante que exista un clima organizacional favorable para los colaboradores y de esta forma ellos logren identificarse con la compañía.

La importancia de contar con este antecedente radica en que contiene información relevante acerca de la variable clima organizacional y además el estudio fue realizado en colaboradores de una organización.

Burbano (2017), realizó la investigación titulada “El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S. A.”. Desarrollada en la Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo, determinar si el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden S. A. El diseño de la investigación fue, no experimental. Como población y muestra se contó con un total de 50 colaboradores, 21 mujeres y 29 varones. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y EL Cuestionario de Desempeño Laboral creada por Nelly Tipantuña. Los resultados demostraron que los trabajadores de la compañía Sweaden, presentan un nivel bajo de estrés laboral y un nivel de desempeño laboral de bueno a muy bueno, lo que significa que el estrés laboral no influye en el desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden. De acuerdo con la

comprobación de la hipótesis se concluyó que el estrés laboral presente en los trabajadores es bajo, por lo tanto, el desempeño en los colaboradores de la empresa es óptimo, comprobando que no existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

Se toma en cuenta este antecedente porque alberga información valiosa de la variable estrés y el estudio es efectuado en colaboradores de una organización

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Hinojosa (2019), en su investigación titulada “Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña”. Desarrollada en la Universidad Ricardo Palma. Perú. Determinó la correlación entre ambas variables, su objetivo general fue determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. El diseño del estudio fue correlacional, por tanto, no experimental ya que no se manipularon las variables. Asimismo, es transversal, porque los datos fueron obtenidos en un único momento. La población estuvo conformada por doscientos asesores de servicios, entre mujeres y varones. Se tomó en cuenta ciento cincuenta colaboradores como parte de una muestra no probabilística. Los instrumentos que se utilizaron para el recojo de datos fueron dos: La Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson, adaptada a Lima, Perú y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL-SPC. Los resultados obtenidos evidencian una correlación negativa $-.05$, para un tamaño de efecto pequeño de $.039$ correspondiente a la interacción entre el puntaje total del estrés y clima laboral. Concluyendo así, que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre el estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.

Se toma en cuenta este antecedente porque compila información necesaria de las dos variables de estudio, empleó los instrumentos de interés para el presente trabajo de investigación y además demostró la relación que existe entre el estrés y clima laboral.

Segura y Vásquez (2019), Realizaron la investigación titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019.” Tesis desarrollada en la Universidad Peruana los Andes Huancayo, Perú. El cual tuvo

como objetivo determinar qué relación existe entre el clima laboral y satisfacción laboral en los obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019. El diseño de la investigación fue correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 51 obreros seleccionados de forma no probabilística. Los instrumentos aplicados en la investigación fueron la Escala de Clima Laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Se obtuvo como resultado: que $r_s=0.406$, se tiene correlación significativa moderada, por lo tanto, que t calculada es mayor que t teórica ($3,1 > 2,00$) con un nivel de significancia de 0.05. Concluyendo así, que existe una relación significativa y moderada entre clima laboral y satisfacción laboral en los obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019.

Este antecedente es tomado como referencia porque alberga información acerca de la variable clima laboral y el estudio fue enfocado a una población similar al que se estudiará en el presente trabajo de investigación.

Rosales (2019), llevó a cabo la investigación “Clima laboral en trabajadores de una empresa minera en la provincia de Oyón – región Lima”, realizado en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. Donde el objetivo general fue determinar los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – región noreste de Lima y establecer la comparación en función del grupo de edad, años de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo descriptivo – comparativo. La población estuvo constituida por novecientos trabajadores, se tomó una muestra de doscientos setenta colaboradores entre profesionales, operarios y técnicos, con edades desde veinte y sesenta años. Se aplicó el Inventario de Clima Organizacional diseñado por Polo en el año 2011 como instrumento para la recolección de datos. Los resultados obtenidos señalaron que un 40.4% de los participantes, percibieron un clima laboral de nivel deficiente y malo, mientras que el 30.4% manifestaron un nivel moderado o promedio y el 29.3% percibieron un nivel bueno a excelente de clima laboral en su centro de trabajo. En conclusión, existen diferencias significativas del clima laboral ($p < 0.01$) en función a las variables; grupo de edad, años de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

Este antecedente es importante porque contiene y estudia la variable clima organizacional aplicada a trabajadores del rubro mineros.

Balvin (2018), en su tesis titulada “Influencia de Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017.” Desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por 300 de los cuales 52 trabajadores del área de perforación Raise Boring constituyeron la muestra y fueron evaluados, con el formulario de encuesta de sintomatología fisiológica del estrés, Cuestionario de Evaluación de Estrés Laboral Modelo Demanda Control (DC) de Karasek y la evaluación del Desempeño SSOMAC. Los resultados evidenciaron un nivel alto de estrés laboral en los trabajadores, el nivel de desempeño es insatisfactorio y que las dimensiones apoyo social y exigencia del trabajo influyen en el desempeño, ambos significativamente. En conclusión, el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017 con un Chi Cuadrado de 62, 53 a un nivel de confianza de 95%.

Se toma en cuenta este antecedente por compilar información relevante de la variable estrés y haber realizado un estudio en una población similar al presente trabajo de investigación.

Solórzano (2018), realizó la investigación titulada “Estrés laboral y su influencia en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017.” En la Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Siendo su objeto analizar la influencia del estrés laboral en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017. El diseño de la investigación fue descriptivo, inductivo por la aplicación de cuestionarios junto a ello su descripción y desarrollo. La población del estudio fue de 189 colaboradores de los cuales 50 trabajadores conformaron la muestra. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron los Cuestionarios de Maslach Burnout inventory. Los resultados señalaron que existe influencia del estrés laboral en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA de acuerdo a los análisis, la edad de mayor ocurrencia de

accidentes es de 30 a 37 años, asimismo la influencia del estrés laboral en la ocurrencia de accidentes por tiempo de servicios de acuerdo al análisis la mayor ocurrencia es entre 2 a 16 meses y se llegó a la conclusión de que el estrés laboral influye en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA.

La importancia de tomar en cuenta este antecedente radica en que contiene información valiosa a cerca de la variable estrés estudiada en trabajadores mineros, una población similar al presente trabajo de investigación.

2.2. Bases teóricas de las Variables

2.2.1. Estrés Laboral

2.2.1.1. Definición

Según Blanquez, citado por Hernández (1996) el término estrés, procede de la palabra latina stringere, cuyo significado es apretar, comprimir, estrechar fuertemente, oprimir o sujetar.

Al respecto Atalaya (2001), define al estrés como, “Un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos”

Por otra parte, Vernier, citado por Hernández (1996) afirma que, “El vocablo estrés designa el estado de tensión inhabitual en una persona como resultado de una acción de cualquier índole, ya sea brusca o bien continuada y que suele ser nociva para el organismo”

De lo anterior se puede deducir que el estrés, es un proceso que se inicia cuando un individuo observa una situación o evento como desbordante a sus recursos y frecuentemente los eventos o situaciones que lo desencadenan son aquellos que se encuentran relacionados con nuevas situaciones que exigen de la persona un sobreesfuerzo y por consiguiente ponen en riesgo su bienestar físico y emocional.

Para Wallace y Szilagyi, citados por Hernández (1996), el estrés se agrupa en dos categorías: estrés laboral u organizacional asociado con causas

organizacionales y el estrés de la vida diaria relacionado con causas individuales y familiares.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud refiere que “el estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general los empleadores no pueden proteger contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral” (OMS, 2004)

El presente trabajo de investigación se centrará y ahondará en el estrés laboral puesto que el estrés laboral es un fenómeno que conforme pasa el tiempo se presenta muy a menudo en nuestra sociedad, considerándose uno de los problemas más notables hoy en día a nivel laboral.

Así lo manifiesta la Oficina Internacional del Trabajo “El estrés es uno de los temas más importantes en muchos países y en diferentes tipos de lugares de trabajo” (OIT, 2013)

Según la OMS (2008) El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral.

De lo anterior se desprende que, el estrés laboral es un cúmulo de reacciones tanto psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que el trabajador atraviesa frente ciertos estímulos tales como presiones y exigencias en el ámbito laboral que considera o percibe como desbordantes a sus competencias y habilidades. Los colaboradores que presentan estrés laboral, suelen manifestar tensión, se sienten abrumados y no son capaces de afrontar nuevas situaciones frente a la creciente demanda de la globalización y cambios en la naturaleza del trabajo.

Según Chiavenato (2009), El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. No es fácil convivir con tantas demandas ni con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento.

Según lo anterior, frente a las demandas y exigencias del mundo actual en cuanto al entorno laboral se refiere, existen múltiples factores que dan lugar al estrés laboral. El autor considera que el estrés es una condición propia del mundo actual y que el ser humano se encuentra expuesto a tales situaciones inevitablemente, también manifiesta que no es fácil sobrellevar y cumplir con tantas demandas y exigencias por ello existen quienes pueden lidiar y manejar el estrés logrando evitar sus consecuencias y otras no pueden superarlo sucumbiendo a sus efectos.

Un nivel de presión y exigencia en el trabajo puede ser motivador y mantener alerta al colaborador brindándole la oportunidad de aprender y explotar sus capacidades siempre y cuando las condiciones y características personales se lo permitan. El estrés laboral se inicia cuando las exigencias se tornan desbordantes o dificultosas para ser manejadas.

Al respecto la OMS (2004), refiere que: el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo influye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

De acuerdo a lo recopilado, el estrés laboral puede ser definido como un proceso en el que las exigencias y necesidades del entorno laboral desbordan las

capacidades adaptativas propias del ser humano, originando cambios tanto psicológicos como biológicos que al no ser controlados puede ser perjudicial o nocivo para el trabajador.

2.2.1.2. Componentes básicos del estrés.

Según Chiavenato (2009), existen tres componentes básicos del estrés, los cuales se detallan a continuación:

- 5 Desafío percibido. Proviene de la interacción del trabajador y su percepción del ambiente que no necesariamente sea la realidad propiamente dicha.
- 6 Valor importante. Una nueva situación o desafío sólo provocará estrés si ésta representa una amenaza para algo que el trabajador considere importante.
- 7 Incertidumbre sobre la resolución. Cada persona reacciona de forma diferente frente a un mismo estímulo tal es así que, cada individuo interpretará el problema o estímulo y responderá frente a ella en función de su capacidad para enfrentar satisfactoriamente el reto. Si el individuo siente que puede manejar el problema con facilidad, no existe estrés, pero si percibe el estímulo como algo imposible de resolver, sentirá poco estrés, la tensión máxima se presenta cuando el individuo percibe que la dificultad del problema es similar con su capacidad para la solución del problema.

2.2.1.3. Sintomatología del Estrés.

Hinojosa (2019) considera que el listado de sintomatología de estrés creado por Brunet (1999) es capaz de causar un deterioro a la organización, puesto que el colaborador al tener un desgaste físico y mental no podrá llevar a cabo sus funciones satisfactoriamente.

- A. Sintomatología psicológica del estrés laboral
- Baja tolerancia a la frustración.
 - Aburrimiento.
 - Cólera.
 - Ansiedad.
 - Actitudes negativas hacia sí mismo.

- Problemas psicosomáticos.
- B.** Sintomatología organizacional del estrés laboral
- A.** Bajo rendimiento.
- B.** Actitudes negativas hacia los clientes.
- C.** Rotación.
- C.** Sintomatología ambiental del estrés laboral
- Conductas negativas.
- Mala calidad de vida.

2.2.1.4. Fases del Estrés.

Por medio de los aportes del fisiólogo Hans Selye, se explica el comportamiento del organismo del ser humano ante una situación de estrés. El aporte más importante incluye la descripción de las fases del estrés.

Chiavenato (2009), refiere que Selye, desarrolló la teoría del Síndrome de la Adaptación General (SGA), donde explica que la reacción del organismo frente al estrés consta de tres fases.

- i. **Alarma:** Esta fase se manifiesta cuando el organismo detecta el agente estresor ya sea física o psicológica. Inician los cambios y reacciones fisiológicas que se mencionaron en el apartado anterior.
- ii. **Resistencia.** Esta fase inicia cuando el organismo se defiende buscando llegar a un equilibrio, es ahí cuando los síntomas derivados de la fase de alarma desaparecen a pesar de que el estímulo estresor persiste. Esta resistencia se da gracias a las hormonas secretadas por las glándulas suprarrenales.
- iii. **Agotamiento.** Esta fase se inicia cuando el periodo de exposición al estímulo estresor es prolongado, el organismo abusa de sus recursos buscando mantener el equilibrio. La glándula pituitaria y las suprarrenales disminuyen su actividad y los síntomas de la primera fase se inician nuevamente.

2.2.1.5. Tipos de estrés.

Para Selye, citado por la Revista Electrónica de Psicología Iztacala (2018), existen dos tipos de estrés, el estrés positivo denominado eustrés y el estrés negativo denominado como distrés.

Al respecto MC MUTUAL (2018), considera que, no todo el estrés es nocivo para el ser humano, esta dependerá del tipo de situación estresora, de cómo el individuo interpreta dicha situación valorándolo como una amenaza o un reto, de su capacidad de respuesta y del nivel de estrés que experimenta.

Por otro lado, para Gálvez, Martínez y Martínez (2015), la forma y duración de las tres fases del estrés originan dos tipos de estrés: el estrés agudo denominado eustrés y el estrés crónico denominado como distrés.

“Si el estímulo es real y de corta duración, a su efecto se le denomina estrés agudo, siendo esta la forma de estrés más común. El estrés agudo puede ser considerado positivo como una reacción constructiva, una condición en la cual el organismo completo responde con prontitud, eficacia y espontaneidad a situaciones externas de emergencia, que generan preocupación y alarma. Si el estímulo es real o imaginario, pero perdura en el tiempo con mayor o menor intensidad, a su efecto se le denomina estrés crónico. Dicho estrés es causado por situaciones diarias, continuas y repetitivas en donde la persona no es capaz de reaccionar en alguna forma. Dicho de otra forma, cuando el organismo se encuentra bajo presión continua o en situación de emergencia constante y se agotan los recursos fisiológicos y psicológicos de defensa del individuo, esta situación provoca una situación de estrés que en muchos casos termina en una patología” (Gálvez, Martínez y Martínez, 2015).

Según los autores el estrés agudo o eustrés es considerado como un tipo de estrés positivo donde el ser humano responde con prontitud y convenientemente. Logra enfrentarse a las situaciones estresantes de forma positiva y creativa llegando incluso a sentir satisfacción, es decir se alcanza un equilibrio, el cual permite desarrollar capacidades y habilidades. Por su parte el distrés o estrés crónico es un tipo de estrés perjudicial, consecuencia de una respuesta no adaptativa del organismo donde la persona no es capaz de desarrollar

competencias ni habilidades. Se da porque el individuo interpreta las demandas del medio como excesivas y prolongadas que superan sus capacidades, por consiguiente, la respuesta es exagerada y prolongada en el tiempo lo cual reduce la capacidad de atención, decisión y acción dando lugar a desequilibrios físicos y mentales.

2.2.1.6. Causas del Estrés Laboral.

Sánchez (2017) considera de manera prioritaria la excesiva carga de trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Sin embargo, la peor situación de estrés se llega a dar en la combinación de estos tres factores, que puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además, a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador; en modo general, situaciones laborales o comportamientos disfuncionales en la empresa, que no sólo pueden ocasionar el despido o renuncia del trabajador, sino problemas en su vida familiar y social.

Perspectivas (2007) en un estudio realizado por la Universidad Católica Boliviana de San Pablo, hicieron una revisión teórica sobre el estrés laboral y llegaron a la conclusión de que existen dos tipos de estresores: psicosociales y personales. Los factores psicosociales se refieren a las percepciones, experiencias y expectativas del trabajador con respecto a su desarrollo personal y relaciones humanas. El estrés influye directamente en el aspecto psicosocial del trabajo, por lo que es muy importante estudiarlo y analizarlo. Entre los factores psicosociales, destacan la situación del ambiente laboral, la satisfacción laboral y las características personales del trabajador. Entre los factores personales se puede considerar los siguientes: estilo de vida, experiencias, expectativas, estabilidad laboral, nivel de salud y bienestar familiar.

“Una mala organización el trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan puede provocar estrés laboral” (OMS, 2004, p.5)

De acuerdo a lo investigado son tres los factores que actúan como fuente de estrés: factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, Luthans citado por Chiavenato (2009) escribió que son cuatro los tipos de factores que originan el estrés.

- **Factores extra organizacionales:** Se refiere a los elementos externos y ambientales que tienen un efecto en las organizaciones y las personas.
- **Factores organizacionales:** Son aquellas fuerzas relacionadas con la misma organización.
- **Factores grupales:** Los grupos y como estos influyen en el comportamiento de las personas también producen estrés. Se clasifican en dos; la falta de cohesión del grupo y la falta de apoyo social.
- **Factores individuales:** Las diferencias en rasgos de personalidad también pueden originar estrés.

En un estudio sobre el estrés Friedman y Rosenman popularizaron el concepto de personalidad tipo A, contrapuesta al tipo B. El tipo A es un conjunto de conductas y emociones que se observa en personas empeñadas en alcanzar cada vez más en menos tiempo. Se trata de individuos que se imponen metas excesivas y que se frustran cuando no los alcanzan. Por tal motivo, este tipo muestra una relación muy cercana con el estrés y sus peligrosas consecuencias físicas, como los problemas cardíacos. El tipo B es más tranquilo y relajado, acepta las situaciones y trabaja sin preocuparse demasiado por el tiempo ni por las exigencias externas (Chiavenato, 2009)

Según lo descrito, existe dos tipos de personalidad, A y B. La personalidad de tipo A la poseen personas ávidas de lograr objetivos sin estar conscientes de sus limitaciones, por lo que se encuentran más propensas a sufrir de estrés ya que por sus propias exigencias que superan sus capacidades llegan a la frustración, por otra parte la personalidad del tipo B es propia de personas que saben y conocen su realidad y poseen un adecuado equilibrio.

2.2.1.7. Dimensiones del Estrés Laboral.

El estrés laboral ocurre bajo condiciones especificables organizadas en diferentes niveles de complejidad organizacional en el contexto laboral. Al respecto, Suárez (2013), indica las siguientes dimensiones para el estrés laboral, planteada por la OIT:

- **Clima Organizacional.** Se entiende por las características propias del ambiente o atmósfera de la organización; es decir, el espacio laboral donde sucede la integración, orientado en función a las susceptibilidades y vulnerabilidades de los estresores.
- **Estructura Organizacional.** Definida por el status jerárquico y organigrama de la empresa, así como por el reconocimiento del individuo dentro de su posición.
- **Territorio Organizacional.** Hace referencia al espacio físico que tienen los trabajadores en el ejercicio de sus actividades, no sólo el lugar de producción, sino también sus espacios de sociabilización.
- **Tecnología.** Hace referencias a las reactualizaciones y vanguardia que tienen los recursos, aparatos e instrumentos tecnológicos de la empresa para la mejora directa en la producción de la misma.
- **Influencia.** Orientada en la posición de resguardo frente al trabajo en equipo, el direccionamiento y manejo de problemas.
- **Cohesión.** Esta dado en el posible factor estresante sobre cumplir las funciones correctas, las expectativas con poca integración y conocimiento de las funciones.
- **Respaldo del grupo.** Hace referencia al soporte recibido no sólo durante la producción; sino, a nivel social hacia cada uno de los miembros de la organización para generar identidad organizacional.

2.2.1.8. Desarrollo del estrés laboral

El estrés laboral tiene una evolución gradual o rápida de acuerdo con la situación y la personalidad de los individuos afectados. En particular, Peiró (2001) considera la existencia de dos modelos explicativos sobre la forma en que evoluciona el estrés laboral; el primer llamado clásico o individual y el otro modelo colectivo del estrés. El modelo clásico o individual explica y centra las soluciones del estrés en el individuo, característico de una sociedad industrializada, donde el estrés laboral es responsabilidad del individuo que lo sufre más que de la empresa o entorno. Al respecto, el estrés según este modelo surge porque el individuo no tiene las estrategias de afrontamiento necesarias y los factores externos son una condición secundaria. El enfoque colectivista, por lo contrario, analiza los factores psicosociales e involucra a la comunidad o centro de trabajo en la solución del problema de estrés laboral, propicio el apoyo entre los individuos estresados y brinda el mismo grado de importancia a todos los factores.

Según Selye (referido por Sánchez, 2007), existen distintas fases durante la presencia del estrés y, en cada una, el organismo reacciona de distinta manera, con el fin de adaptarse a la amenaza o situación problema; estas fases son las siguientes:

2.2.1.8.1. Fase de alarma

Es la fase de inicio en la cual el individuo presenta menos resistencia de lo normal, pero el organismo intenta prepararlo para una tarea aumentando las defensas, aumentando su respiración, frecuencia cardiaca, sangre más dirigida al cerebro, músculos y corazón, se mejora la atención y concentración, esta fase es positiva si se le da tiempo y espacio al individuo para que pueda reaccionar.

2.2.1.8.2. Fase de resistencia

Esta fase empieza cuando, en la fase de alarma, no se le da al sujeto tiempo ni espacio para poder recuperarse y elaborar una estrategia de afrontamiento; normalmente sucede cuando la persona está expuesta constantemente a una situación de estrés. El individuo durante esta fase seguirá intentando superar las amenazas.

2.2.1.8.3. Fase de agotamiento

En esta fase la energía de resistencia del individuo se va agotando, cada vez insiste menos en solucionar sus problemas, si la situación no se revierte o detiene, el individuo empezará a presentar problemas de salud fisiológica o comportamientos disfuncionales en sus diferentes contextos de relación.

2.2.1.9. Dinámica del Estrés Laboral

Cuando la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea y desvían la sangre de la piel y del aparato digestivo hacia los músculos. Se descargan lípidos en el torrente sanguíneo para producir energía y se incrementa la concentración de coagulantes en caso de que haya algún daño en el organismo. Cuando la amenaza se prolonga, ocurren otros cambios que preparan al organismo para una larga batalla. El cuerpo empieza a retener agua y sales y produce más jugos gástricos para hacer más eficiente la digestión ante la ausencia de sangre, la cual ha sido desviada hacia otros órganos internos. En el pasado estos cambios tenían por objeto la adaptación, porque preparaban al individuo para pelear o huir de alguna amenaza. (Chiavenato, 2009)

Según el autor, durante una reacción de estrés ocurren diversos cambios en el cuerpo humano, estos cambios bioquímicos y corporales representan una reacción natural a un agente estresante del ambiente. Todas estas respuestas fisiológicas, tuvieron lugar en nuestros antepasados, sirvieron para la adaptación y contribuyeron en su supervivencia.

Hoy en día el ser humano, aunque no tiene que lidiar con depredadores para sobrevivir, se ve enfrentado a diversas situaciones que representan una amenaza evocando las mismas reacciones. El mundo ha sufrido muchos cambios, sin embargo, el mecanismo de adaptación fisiológica del ser humano sigue siendo el mismo

2.2.1.10. Efectos del Estrés Laboral.

Es sabido que el estrés afecta a cada individuo de forma diferente, debida que cada persona tiene una forma particular de reacción frente a un mismo estímulo o agente estresor.

Según la OMS (2004) el estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos traumáticos prolongados pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo o impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Al respecto Hernández (2013) citado por Hinojosa (2019) formula las siguientes consecuencias y refiere que pueden aparecer a mediano y largo plazo.

- **A nivel motor:** Temblores, risas nerviosas, tartamudeo, falta o exceso de apetito, conductas impulsivas, bostezos, consumo de cigarrillo, alcohol, etc.
- **A nivel cognitivo:** Intolerancia a la crítica, sensación de falta de control, mal humor, falta de atención y concentración, excesiva preocupación.
- **A nivel fisiológico:** Taquicardia, sudoración, aumento del colesterol, dilatación de las pupilas, aumento del metabolismo basal, acentuación de la tensión muscular, desorden en el ritmo respiratorio, caída de cabello, dermatitis, diarrea, estreñimiento.

Se ha mencionado los efectos del estrés que se presentan en las personas, es conveniente analizar si el estrés afecta a un número considerable de colaboradores, el estrés laboral puede incidir de forma negativa en el buen funcionamiento y en el logro de los objetivos de las organizaciones.

Wagner y Hollenbeck citados por Chiavenato (2009) mencionan que la insatisfacción y el estrés originan las siguientes consecuencias organizacionales:

- 4 Costos de asistencia médica.
- 5 Absentismo y rotación.
- 6 Poco compromiso con la organización.

- 7 Violencia en el centro de trabajo.
- 8 Bajo rendimiento.

2.2.1.11. Consecuencias del Estrés Laboral

Según Ruiz y Vega (2016), las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Entre las consecuencias posibles de afectar al trabajador, pueden manifestarse a nivel físico y a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden mantenerse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

El estrés laboral afecta el equilibrio integral del organismo, por lo que una consecuencia psicológica puede provocar una alteración física y viceversa; de este modo, no es extraño, por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias. Sánchez (2017) señala que las consecuencias psicológicas del estrés laboral para el trabajador, son las siguientes:

- 4 Deterioro cognitivo.
- 5 Dificultad para concentrarse.
- 6 Ansiedad y/o depresión.
- 7 Dificultad para tomar decisiones.
- 8 Dificultad para conciliar el sueño.
- 9 Trastornos sexuales.
- 10 Trastornos de tipo afectivo

2.2.1.12. Grupo de Alto Riesgo.

Las diferenciadas individuales juegan un papel importante en la aparición del estrés. Como se ha mencionado anteriormente, cada individuo tiene una forma particular de enfrentarse a las diferentes situaciones que se le presentan en la vida diaria.

Al respecto la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (2016) señala que, Hay personas que tienen una reacción negativa al estrés, otras que no presentan ninguna reacción y otras que convierten la situación en una oportunidad para mejorar o aprender. Este tipo de reacción depende de la actitud cognitiva y de la forma de procesar la información que reciben del exterior y de interpretar la realidad que viven.

Según Kompier y Levi citados por la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (2016) “Algunos factores determinantes de la susceptibilidad individual al estrés laboral son: una personalidad hostil (“tipo A”), la capacidad de afrontamiento, las condiciones socioeconómicas y el apoyo social. Otros son la edad, el sexo y la situación concreta de enfermedad o de discapacidad crónica”

De acuerdo a los autores citados líneas arriba, los grupos de alto riesgo al estrés laboral son:

- 4 Jóvenes familias monoparentales
- 5 Trabajadores en edad avanzada.
- 6 Trabajadores jóvenes.
- 7 Personas con discapacidad y desfavorecidas.
- 8 Trabajadores inmigrantes.

2.2.2. Clima Organizacional.

Hoy en día se enfatiza mucho en lo que respecta al clima organizacional, varios autores resaltan su importancia en el desarrollo de las organizaciones.

El clima organizacional se origina porque el ser humano se desenvuelve en ambientes dinámicos y complejos, y las organizaciones son instituciones conformadas por grupos humanos con diversos comportamientos los cuales afectan ese ambiente.

2.2.2.1. Definición

Según Brunet (2004) citado por la revista de investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás México (2012) “el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Germman en el año de 1960”.

Existen múltiples definiciones de la variable, sin embargo, no se pretende agotar todas las definiciones solo se tomarán en cuenta aquellas que fueron revisadas recientemente.

Clima organizacional se define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (Ministerio de Salud, 2009).

Según Rosales (2019) “El clima organizacional o laboral, es la denominación otorgada al espacio que involucra emociones, sentimientos y conductas por parte de los miembros de toda organización o empresa”

Palma (2005) citado por Segura y Vásquez (2019) apuesta por una definición en la que el clima laboral “es la percepción del ambiente laboral en relación con elementos asociados a su trabajo en coordinación de sus compañeros que permitan un adecuado desenvolvimiento en su labor facilitando su tarea”.

Otro autor como Segredo (2015) citado por Wilches (2018) concibe que el clima organizacional se refiere, específicamente al ambiente de trabajo y a las características que este tiene y que se perciben de forma directa o indirecta. Se trata pues, de una variable que se relaciona y unifica la estructura y organización en términos globales y el comportamiento individual. En todo caso, es de vital importancia mencionar que las percepciones y juicios de valor, así como las conductas desencadenadas desde el clima laboral dependen siempre del tiempo.

Al hilo de estas argumentaciones Tagiuri (1968) y Pace (1968) citados por Aposta revista de ciencias sociales (2013) coinciden en señalar que el clima laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la

experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos.

El clima organizacional para García (2003) citado por el Cuaderno de Administración de la Universidad del Valle Colombia (2009) “representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras”.

Por su parte Chiavenato (2007) arguye que el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por el estado de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como en el caso de la huelga, manifestaciones, etc.). De manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente.

Al respecto Cabrera (1996) citado por Rosales (2019) expresa que el clima organizacional representa un tema muy importante para toda organización que busque generar mayor productividad y calidad en sus servicios, a través de medios internos. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan impactar significativamente en el ambiente laboral de la organización y rentabilidad de la misma.

A su vez Noboa (2011), citado por Rodríguez (2016) argumenta que, para conceptualizar el término clima organizacional hay que tener en cuenta lo planteado

por Rensis Likert define más aun con claridad el concepto de clima como percepción, es decir vuelve a insistir sobre la idea de que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes

Según lo descrito por los autores citados anteriormente el término clima organizacional puede sustituirse por clima laboral y se define como todas las relaciones laborales y personales que se despliegan en un lugar de trabajo. De acuerdo al clima organizacional de una empresa se puede medir y evaluar su desempeño, al mismo tiempo el logro de sus objetivos y también la calidad con la que genera los bienes o servicio que ofrece.

Es de suma importancia para las empresas tener el conocimiento al respecto de cuál es el clima organizacional que se percibe entre los miembros de su institución y también en todos aquellos con los que mantienen relaciones tales como clientes o proveedores. Para obtener un trabajo de alta calidad es necesario poseer un adecuado clima laboral, un clima organizacional altamente satisfactorio se verá reflejado en las buenas relaciones laborales por quienes está conformado una organización.

Es sustancial conservar la motivación, valorización y la cordialidad en las relaciones entre todo el capital para así lograr un buen desempeño empresarial de acorde a los objetivos y metas trazadas, puesto que una alta motivación en el personal es sinónimo de un buen clima organizacional.

Finalmente, se puede afirmar que el clima organizacional se determina principalmente por la percepción compartida que poseen todos los miembros que intervienen en todos los niveles de una organización o empresa.

2.2.2.2. Importancia del Clima Organizacional

Márquez (2001) planteó la importancia del clima organizacional basándose en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros de la organización, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento laboral, entre otros aspectos.

Por su parte, Brunet (2004) indica que la importancia del clima organizacional radica de manera global en los valores, actitudes y creencias de los miembros de una organización, los cuales se transforman a su vez en elementos del clima organizacional para los demás colaboradores. Asimismo, es importante, que los jefes sean capaces de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones importantes como: (i) evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, (ii) Iniciar y sostener un cambio y (iii) seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. De esta manera el jefe puede ejercer un control sobre la determinación del clima organizacional pudiendo administrar más eficazmente su organización.

En conclusión, se puede coincidir sobre la importancia de un buen clima organizacional, el cual se encuentra basado en la percepción positiva de los trabajadores frente a su organización, lo cual contribuye a mejorar los aspectos operativos como las relaciones laborales asociados a un adecuado clima organizacional. Para ello, es necesario que los directivos y sus jefes inmediatos elaboren continuamente diagnósticos para prevenir situaciones de estrés y descontento entre sus colaboradores procurando no afectar el rendimiento y la calidad del trabajo y, de manera particular, sobre la importancia de mantener un ambiente atractivo a fin de que pueda ejecutar sus funciones en modo eficaz y eficiente.

Por otra parte, conocer el clima organizacional de una empresa tiene gran importancia en tanto posibilita establecer el diagnóstico o cómo está funcionando en términos humanos, lo cual puede ayudar en el mejoramiento para asumir y cumplir con las funciones laborales. Es indudable que, al conocer la situación real de su clima, la organización puede fácilmente identificar los factores interferentes en el desempeño apropiado de las organizaciones, de manera que se establezcan las decisiones apropiadas para controlar la situación problemática y generar, de ese modo, un bienestar integral en los miembros de la empresa, así como en sus relaciones interpersonales (Alcover, 2003).

Así mismo, el estudio a profundidad del clima organizacional es fundamental para que los empleados laboren de manera satisfecha con las condiciones de trabajo y, por tanto, que la eficiencia y la eficacia de la jornada organizacional,

permita aumentar el grado de productividad de cada trabajador, así como de las secciones o dependencias que constituyen la empresa.

2.2.2.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Palma (2005) citado por Segura y Vásquez (2019) plantea las siguientes dimensiones del clima organizacional:

- I. Autorrealización: Es la apreciación que tiene cada individuo acerca de su trabajo que beneficia su desarrollo individual y profesional teniendo en cuenta un plano a futuro.
- II. Involucramiento: Es cuando el trabajador se siente identificado con los valores de la institución comprometiéndose con el desarrollo y el cumplimiento de metas dentro de la empresa donde labora.
- III. Supervisión: Es la apreciación de los jefes dentro de la empresa donde laboran, siendo supervisados dentro del área de trabajo acompañado de la orientación y el apoyo de los supervisores para realizar las labores adecuadas para el trabajo diario que estos realizan.
- IV. Comunicación: Es la acción consiente de intercambiar información con un buen grado de fluidez, precisión, celeridad y coherencia, con buen funcionamiento interno de la organización para una mejor atención a los clientes y usuarios.
- V. Condiciones laborales: Es la retribución de que la organización cuenta con los componentes económicos, materiales y psicosociales que se requieren para la ejecución de las tareas a realizar

2.2.2.4. Modelos teóricos

2.2.2.4.1. Teoría del Clima Organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”

Palma (2004) citado por Saldaña y Sánchez (2019) define la variable de clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados. Enfatiza que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de

los individuos y que pueden ser medidas. Según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional: autorrealización, involucramiento, supervisión. Comunicación y condiciones laborales.

2.2.2.4.2. Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor

McGregor (1960) citado por Segura y Vásquez explora las teorías en correlación con el comportamiento de los trabajadores en sus instituciones de trabajo, donde explica dos modelos teóricos los cuales se mencionan a continuación.

A) Teoría “X”

Los trabajadores sienten repugnancia hacia su trabajo y siempre escapan cada vez que puedan hacerlo. A causa de esto la mayor parte de los individuos tienen que ser obligados a trabajar siendo así controlados, amenazados y castigados para que realicen sus tareas de forma adecuada para llegar a cumplir con los objetivos de la empresa. El trabajador prefiere tener un líder, ya que es poco ambicioso prefiriendo evitar responsabilidad alguna y siempre velando por su seguridad.

B) Teoría Y

Los trabajadores tienen interés por lo que realizan, actuando por propia iniciativa. Por ello los trabajadores requieren un ambiente adecuado donde se sientan a gusto y así, ellos puedan lograr las metas de la institución y objetivos personales de acuerdo a condiciones apropiadas.

De lo anterior, se deduce que los colaboradores se sentirán identificados con la empresa si ésta les proporciona condiciones adecuadas donde desempeñarse, si por el contrario la empresa no valora ni propicia un ambiente o condiciones adecuadas a sus empleados, estos no podrán realizar bien sus actividades ni mucho menos se sentirán identificados con él. Las buenas relaciones entre colaborador, empresa, congéneres, dirigentes y ambiente darán excelentes resultados a la organizacional.

2.2.2.4.3. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert

Según Rodríguez (2016) La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

De acuerdo al autor el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales percibidas por los colaboradores son las que definen su comportamiento, por consiguiente, la relación que establezca el trabajador con la organización estará determinada por la forma de cómo percibe el clima organizacional el cual está constituido por una serie de factores ligados al contexto organizacional, tecnológico, personal, técnico, ambiental y económico.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional: variables causales: definidas como independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene sus resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes. Variables intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Variables finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y la intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida (Rodríguez, 2016).

Para el autor son tres las variables que intervienen en la determinación de las características inherentes de una organización y a su vez juegan un papel importante en la percepción individual del clima organizacional. Estas variables están relacionadas con el desarrollo y crecimiento de la organización, con la medición

del estado interno y con los resultados obtenidos y el logro de los objetivos organizacionales.

A) Teoría de Litwin y Stringer

Según Litwin y Stringer (1968) citados por Saldaña y Sánchez (2019) “clima es una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización la cual es experimentada por sus miembros, y que, a su vez, influye en el comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”.

El modelo que los autores plantean concibe al clima organizacional como un constructo moral que permite, analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social. Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales. Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes (Saldaña y Sánchez, 2019).

De acuerdo a Saldaña y Sánchez (2019) El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tiene las siguientes características:

- Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia, la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.
- El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto, los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros.
- Las condiciones del clima descienden con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos.
- El modelo de clima utiliza un nivel de análisis moral que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos.

Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.

B) Enfoque teórico de Clima Organizacional

A partir de la década setenta del siglo pasado, hubo una proliferación de significados teóricos que permite clasificación y caracterizar los aportes teóricos.

Al respecto, Rodríguez y Díaz (2004) consideran los siguientes enfoques teóricos:

1) Perspectiva realista u objetiva.

En esta visión predominan los factores organizacionales (Alcover, 2003). El clima se considera una característica de la organización. Dado que las características de este clima existirían independientemente de las percepciones que tuvieran sus integrantes, dentro de esta perspectiva el individuo es considerado como simple observador y potencial informador del clima, más que como un creador o un portador del mismo, lo cual no impide que el individuo sea considerado un factor dentro del entorno situacional.

En este enfoque teórico considerado también estructural, Fuentes (2004) indica que el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones, b) son relativamente perdurables en el tiempo y c) influyen sobre la conducta de la gente en las organizaciones. Esta descripción es criticada en algún caso, por considerarla excesivamente general (Silva, 1996). A pesar de todo, debe tenerse en cuenta que es una propuesta bastante aceptada sobre el clima organizacional.

2) Perspectiva fenomenológica o subjetiva.

Este punto de vista considera el predominio de los factores individuales y se pone énfasis en las percepciones de los individuos. Los defensores de esta perspectiva señalan que el origen del clima estaría en el individuo. El enfoque perceptual incorpora la idea de que el individuo interpreta y responde a las variables situacionales, de manera que desde el punto de vista psicológico sean significativas para el sujeto. Este enfoque no considera el clima como un conjunto de descripciones objetivas de situaciones específicas o atributos estructurales. Por

otro lado, Schneider y Reichers (referidos por García, 2006) explican este segundo enfoque mediante el proceso denominado atracción-selección-abandono.

Según el enfoque estructuralista, contextos similares producen similares percepciones entre los miembros de la organización. Esto implica que esta similitud entre los miembros de la organización ocurre porque los procesos organizacionales, tales como la atracción de los individuos hacia la organización, la selección en la organización, y el posterior, en algunos casos, abandono de la organización, serían procesos que se combinan para producir una organización relativamente homogénea.

Así, de modo opuesto a lo anterior, en términos subjetivos, los miembros de la organización tienen similares percepciones y poseen similares significados de los eventos de la organización porque ellos mismos tienen trayectorias similares. La concentración de individuos similares en una organización está producida por esos tres procesos: el sujeto se siente atraído por la organización, se selecciona a aquellos sujetos que tienen visiones congruentes con la organización; por último, los sujetos que no encajan en la misma, abandonan la organización. Este proceso permite percepciones semejantes porque abandonan los individuos diferentes.

Perspectiva interaccionista. Surge a finales de la década de los 80 y se trata de integrar los dos enfoques anteriores; es decir, persona y situación interactúan (Sánchez, 1998). Este enfoque puede apreciarse como una síntesis de los dos enfoques anteriormente expuestos; uno, considera que las determinantes del clima son las características de la organización; para el otro, por el contrario, las características del individuo son las determinantes en la formación del clima. Por lo tanto, esta tercera perspectiva defiende que la interacción entre las características de la organización y del individuo constituyen el clima organizacional.

Para Schneider y Reicher (1983; referidos por Silva, 1996), la interacción entre los individuos va configurando formas similares de percibir e interpretar la realidad organizacional. El enfoque interactivo significa, para estos autores, la interacción entre los miembros de la organización. Durante el proceso de socialización del recién llegado, el esfuerzo importante del grupo durante esa socialización es un determinante del clima y hace que se diferencien unos grupos

de otros. Esa comunicación en las interacciones entre los miembros precisa e interpreta los elementos de la situación de forma particular. Esas características y los modos de interpretar y definir son los que forman distintos subgrupos de clima en las organizaciones.

a) Características de Clima Organizacional

De acuerdo al MINSA (2018) las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilos de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

Por su parte Silva (1996) citado por Rosales (2019) anota como características axiomáticas del clima organizacional los siguientes:

- Es externo al individuo lo rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Desde otro punto de vista Castro y Martins (2010) citados por Saldaña y Sánchez (2019) arguyen que existen ciertas características que permiten describir el constructor de clima organizacional:

- Es considerado, generalmente, como un constructo moral que puede cambiar con el tiempo.
- Es percibido y compartido entre los miembros de la organización.

- Consiste en la impresión global de la organización que los miembros forman de la interacción entre sí y con las políticas, estructuras y procesos organizacionales.
- Las percepciones de clima son descripciones de las condiciones y eventos del entorno.
- El constructor de clima es multidimensional.
- Se refiere al “sentimiento de una organización”.

Por último, Rodríguez (2001) citado por Rosales (2019) considera que “el clima organizacional se caracteriza por ser estable, es decir, las empresas guardan cierta permanencia de clima laboral con algunos cambios progresivos, no obstante, el comportamiento de los colaboradores es modificado por el clima de una empresa y viceversa”.

Como se puede observar los autores citados coinciden en señalar ciertas características que guardan relación, consideran además que el clima organizacional de una empresa influye en la modificación del comportamiento de los colaboradores y viceversa.

b) Rasgos del Clima Organizacional

Según Olaz (2009) citado por Rosales (2019) los rasgos desarrollados en el clima organizacional son los siguientes:

- Es de distinto orden y origen, transcurre alrededor del tiempo, y suele repercutir de forma dispereja, a los integrantes de una organización.
- Es continuo, pues manifiesta inercias culturales en una organización, las cuales pueden ser variantes y adquieren independencia en cuanto al esfuerzo que requieren.
- Se condiciona a través de dos componentes, uno interno que es la misma organización, y otro externo, el cual representaría el entorno de interacción de cada organización.
- Se determina por las aptitudes, comportamientos, componentes actitudinales, expectativas y por realidades sociales, culturales y económicas de una empresa.

Fenómeno externo a la persona pero que logra impactar directamente en sus vivencias y logra, asumiendo efectos en todo individuo que pertenece a dicha organización

c) Tipos de Clima Organizacional.

Furham (2001) citado por Rosales (2019) sustenta que existen cuatro tipos de clima organizacional, las cuales se muestran a continuación:

- **Psicológica:** Representada por la manera en que cada trabajador instaura la labor experiencial de su ambiente laboral.
- **Agregado:** Entendido como toda percepción a nivel personal que se da frente a un grupo de trabajo en función al sentido de pertenencia forjado ante la organización.
- **Colectivo:** Referido como toda percepción grupal en conjunto con las percepciones grupales que son dadas frente a una organización.
- **Organizacional:** Como aquel que describe las características fundamentales de toda organización en relación con sus experiencias individuales.

Desde otra perspectiva Likert citado por Rodríguez (2016) expone la existencia de dos tipos de clima organizacional, así como cuatro sistemas que se describen a continuación.

i. Clima de tipo autoritario: sistema I, autoritario explotador

En este tipo de clima la dirección no posee confianza en sus empleados. Se caracteriza por usar amenazas y ocasionalmente recompensas. Las decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia. En cuanto a la comunicación no más que en forma de directrices e instrucciones específicas.

ii. Clima de tipo autoritario: Sistema II, autoritario paternalista

En este tipo de clima existe confianza entre la dirección y sus subordinados. Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación. Prevalen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.

iii. Clima de tipo participativo: Sistema III, participativo consultivo

Este tipo de clima se caracteriza por la existencia de confianza entre supervisores y subordinados. Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente. Se permite a los empleados tomar decisiones específicas. La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.

iv. Clima de tipo participativo: Sistema IV, participación en grupo

Existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección. Las motivaciones de los empleados se dan por su participación, por implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento. La toma de decisiones está diseminada en toda la organización. Comunicación ascendente, descendente y lateral.

v. Diagnóstico del clima Organizacional.

Hoy en día, las empresas han sumado importancia al clima organizacional, ya que significa un indicador muy valioso, además de jugar un papel importante en la efectividad de sus colaboradores y ser un factor que evita la fuga de talentos. Realizar un diagnóstico de clima organizacional se torna importante porque de esta forma se conoce la opinión que tienen los colaboradores y se puede contrastar la imagen que tiene la empresa de clima organizacional, contra la percepción de sus colaboradores.

Al respecto Palma (2004) citado por Rosales (2019) argumenta que el diagnóstico del clima organizacional involucra la evaluación de aspectos del comportamiento que sirvan de base orientativa para el logro o cumplimiento de resultados en una organización, este autor refiere que es relevante considerar algunos aspectos, tales como: las condiciones del entorno laboral, procesos individuales a nivel psicológico en cada individuo y los resultados finales de la organización.

De lo anterior se desprende que el estudio del clima organizacional, es un recurso que permite conocer las percepciones y sentimientos que tiene el colaborador a cerca del ambiente laboral y de qué manera influyen los factores organizacionales en su desempeño.

2.3. Definición de Términos Básicos

Estrés laboral: “Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor” (MINSA, 2020, p.5).

Clima laboral: “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (Chiavenato, 2011 citado por Rodríguez, 2016, p.4).

Colaboradores:

Son personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su labor. Los recursos humanos se reparten en 3 niveles: Nivel Institucional de la Organización (Dirección), Nivel intermedio (gerencia y asesoría) y Nivel Operativo (Técnicos, empleados, obreros). Son el recurso vivo y dinámico de la organización. A si mismo son personas extremadamente distintas, por lo que constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferentes personalidades, experiencias, etc. (Chiavenato,2011, p.8)

Empresa: “Es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social” (Chiavenato, 2011, p.4)

Eustrés:

Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquéllas que requieren una respuesta inmediata. Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a la situación (MC MUTUAL, 2008, p.6).

Distrés:

Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona. En ello tienen mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto” (MC MUTUAL, 2008, p.6).

Estresor: “Sapolsky (2004) citado por Daneri (2012) refiere que “un estresor es cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace nuestro cuerpo para restablecer la homeostasis” (p.1-2).

Ambiente: “Es todo lo que rodea a un sistema y sirve para proporcionarle los recursos necesarios para sus existencias” (Chiavenato, 1999, p.2).

Organización:

“Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización” (Chiavenato, 2007, p.1).

Absentismo laboral: “De acuerdo a Chiavenato (2003) citado por Saldaña y Sánchez (2019) “El termino absentismo laboral se utiliza para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados hacia el trabajo” (p.54)

Constructos: Los constructos se definen a partir de una serie de comportamientos manifiestos, es decir, se piensa que al constructo corresponde una determinada conducta, y se afirma que después de determinar una serie de ítems con respecto a esa conducta, el constructo está formulado y/o se corresponde con la realidad observada (Soler, 2013, p.89).

Sistema:

Chiavenato (1999) arguye que sistema se define como un conjunto de elementos (partes u órganos componentes del sistema) dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un objetivo o propósito (finalidad del sistema), operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), unidos al ambiente que rodea el sistema (con el cual se relaciona dinámicamente), y para suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema). (p.2).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación significativa entre estrés laboral y la realización personal, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

HE 2 Existe relación significativa entre estrés laboral y el involucramiento laboral, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

HE 3 Existe relación significativa entre estrés laboral y la supervisión, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

HE 4 Existe relación significativa entre estrés laboral y la comunicación, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

HE 5 Existe relación significativa entre estrés laboral y las condiciones laborales, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Estrés laboral

El proceso de mecanismo homeostático (ciclos de retroalimentación negativa que contrarrestan cambios en los valores blanco, conocido como valores de referencia, de varias propiedades) de los medios internos que existe en el individuo debido a las “niveles críticos de estrés” generados por el ambiente de trabajo (Ivancevich y Matteson 1989).

3.2.1.2. Clima organizacional

“Percepciones que tienen los trabajadores sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral” (Palma 2004).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Estrés Laboral

En el presente trabajo de investigación, la variable clima organizacional se evaluó con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson adaptada a Lima, Perú por Suarez (2013), cuyas propiedades psicométricas permitieron conocer y analizar el grado de estrés en el público objetivo.

3.2.2.2. Clima Organizacional

En la investigación el clima organizacional se evaluó con la Escala de Clima laboral CL-SPC, elaborada y estandarizada por Sonia Palma, sus propiedades psicométricas permitieron conocer y analizar las dimensiones del clima organizacional en el público objetivo.

3.3. Tipo y Nivel de la Investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica ya que se origina en marco teórico y permanece en él y busca incrementar los conocimientos que se tienen sobre las variables de estudio, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacerse (Muntané, 2010).

De acuerdo a lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) y a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo – correlacional. Descriptivo porque describe cada una de las variables; y correlacional porque se identifica el grado de asociación de las variables en un determinado momento.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipularán las variables de estudio, centrándose

únicamente en el análisis y relación de las variables (Villasís y Miranda, 2016). Así mismo, es transversal, porque los datos serán obtenidos en un único momento.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2003) arguyen que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.5. Población y Muestra de Estudio

3.5.1. Población

Para el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por 267 colaboradores de la empresa Alpayana S.A.

3.5.2. Muestra

Muestreo aleatorio simple (MAS) es un tipo de muestreo donde todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra. Cada elemento se selecciona de manera particular e independiente (Galindo, 1998, p.59).

Según Levin y Levin (2002) una muestra aleatoria es aquella en la cual todos los individuos que conforman la población, tienen en la misma probabilidad de estar incluidos en la muestra. (p.95)

Para la obtención de la muestra, se ha aplicado a un muestreo aleatorio simple a toda la población de colaboradores, considerando como criterio de exigencia muestral el 99% como nivel de confianza y un $Z = 2.58$, el cual representa la certeza en términos probabilísticos. De manera específica, el tamaño muestral se obtendrá con la siguiente fórmula que corresponde a universos finitos.

$$n_0 = \frac{N \cdot Z^2 pq}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 pq}$$
$$n_0 = \frac{(267)(2.58)^2 (0.5)(0.5)}{(267 - 1) \cdot (0.047)^2 + (2.58)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = \frac{(267)(6.6564)(0.25)}{(266).(0.002209) + (6.6564)(0.25)} =$$

$$n_0 = \frac{444}{2252} = 197$$

Dónde:

Z = 2.58 – 99% (Factor de probabilidad)

p = 0.5 (Varianza de tipo I)

q = 1- p = 0.5 (Varianza de tipo II)

e = 0,047 - 4.7% (margen de error)

Como resultado final es el número muestra es 197 colaboradores de la empresa Alpayana S.A pertenecientes a todas las áreas de la unidad:

- Planta Concentradora.
- Mantenimiento.
- Planeamiento e Ingeniería.
- Geología.
- Propiedades y Exploraciones.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Seguridad Patrimonial.
- Departamento de Recursos Humanos.
- Operaciones Mina.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas:

- Psicométricas, mediante la aplicación de dos escalas sobre estrés laboral y clima organizacional.
- Observación, mediante el contacto directo con los colaboradores de la empresa Alpayana S.A.
- Entrevistas, mediante conversación con jefes y supervisores para acopiar información sobre las relaciones interpersonales entre colaboradores.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos son los siguientes:

- Para la variable estrés laboral se usará la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.
- Para la variable Clima Organizacional, se empleará la Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Ambos instrumentos fueron validados por la validez de contenido mediante criterio de expertos por los doctores Rosa Esther Chirinos Susano y Eugenio Telada Cruz.

Escala de Estrés Laboral OIT_ OMS

Ficha técnica

- Nombre del test: Escala de Estrés Laboral OIT_ OMS.
- Nombre del Autor: Ivancevich & Matteson.
- Adaptación Peruana: Mg. Ángela Suárez Tunanñaña.
- Particularidad: Instrumento de exploración psicológico.
- Objetivo: Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.
- Estructuración: La prueba tiene 7 áreas.

Características

- Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.
- Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.
- Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas

Metodología

Las técnicas que se utilizan para el análisis son, principalmente:

- Entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés entre las personas a su cargo.
- Entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés.
- Cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los 65 estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.
- Otras técnicas: Junto con las entrevistas, cuestionarios y reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitivas o de relajación corporal.

El Cuestionario Sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS es un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- i. Mejora de las condiciones ambiental de trabajo.
- ii. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- iii. Estilos de dirección y liderazgo.
- iv. Gestión de recursos humanos.
- v. Nuevas tecnologías.
- vi. Estructura organizacional.
- vii. Clima Organizacional.

Tabla 1.

Puntuación de la Escala de Estrés Laboral OIT_OMS

Interpretación	Valor
Nivel Bajo de Estrés	<90,2
Nivel Intermedio de Estrés	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Nivel Alto de Estrés	>153,3

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Tabla 2.

Áreas de la Escala de Estrés Laboral de OIT_OMS

Área	Ítems	Rango de Estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Escala de Clima Laboral CL-SPC

Ficha técnica

- **Nombre del Test:** Escala de Clima Laboral.
- **Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo.
- **Particularidad:** Instrumento de exploración psicológico.
- **Objetivo:** Evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores.
- **Estructuración:** La prueba tiene 5 factores:
 - Factor I:** Realización Personal.
 - Factor II:** Involucramiento Laboral.
 - Factor III:** Supervisión.
 - Factor IV:** Comunicación.
 - Factor V:** Condiciones laborales.

Características del inventario

- Escala tipo Likert.
- Consta de 50 ítems.
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

Calificación

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos un "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

- Ninguno o Nunca. 1 punto.
- Poco. 2 puntos.
- Regular o Algo. 3 puntos.
- Mucho. 4 puntos.
- Todo o Siempre. 5 puntos.
- Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta la distribución de ítems:

Distribución de ítems

- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
- Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Tabla 3.
Puntuación de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Categorías diagnósticas	Factores (I al V)	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210 – 250
Favorable	34-41	170 – 209
Media	26-33	130 – 169
Desfavorable	18-25	90 – 129
Muy Desfavorable	10-17	50 - 89

Interpretación

- **Factor I:** Realización Personal. Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.
- **Factor II:** Involucramiento Laboral. Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Factor III:** Supervisión. Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- **Factor IV:** Comunicación. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).
- **Factor V:** Condiciones laborales. Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

3.7. Métodos de Análisis de Datos.

En la presente investigación se analizarán los datos conforme al siguiente detalle:

- Se creará una base de datos.
- Se hará uso de la base descriptiva e inferencial.
- Se utilizará la correlación de Spearman.

- Se utilizará la correlación de Pearson
- Se presentarán los resultados en tablas y figuras con su interpretación.

3.8. Aspectos Éticos.

Para el presente trabajo de investigación se observa el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú que contempla la Responsabilidad de la investigación y confidencialidad en los artículos 1, 2, 20 y 21. De igual forma se toma en cuenta los cuatro principios de ética de la investigación tales como: la autonomía, beneficencia, no maleficencia y Justicia, aspectos éticos relacionados con la autonomía confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes.

Se consideró también, el Código de Ética de la UPT, que recomienda propiciar las buenas prácticas científicas y la responsabilidad ética en la investigación, la confidencialidad y la propiedad intelectual en cuanto a las políticas se utilizara el Programa de Magister by Compilatio.net. Buscan aumentar el conocimiento del comportamiento humano y la comprensión que poseen los individuos sobre ellos mismos y sobre otros, con miras a contribuir al bienestar de la persona. Cuidan la privacidad e integridad de aquellos que requieren sus servicios y de los que aceptan participar en proyectos de investigación psicológica. Hacen uso de sus capacidades sólo para propósitos que sean consistentes con estos valores y no permiten, con conocimiento de causa, su uso erróneo o impropio.

A si mismo se contempla la ley ley N°29783 - ley de seguridad y salud en el trabajo, los lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores y sobre el protocolo de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Estadístico de Estrés Laboral

Tabla 4.
Total de Pruebas de la Escala de Estrés Laboral

N	Válido	197
	Perdidos	0

Número de pruebas válidas y pérdidas del trabajo de estudio.

En la tabla 4 queda verificado que el total de pruebas aplicadas han sido todas válidas y correctas, ninguna prueba ha sido inválida o incorrecta.

Tabla 5.
Porcentaje con Frecuencia de Niveles de Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Estrés <= 90,2	162	82,2	82,2	82,2
Nivel Intermedio de Estrés 90,3 - 117,2	20	10,2	10,2	92,4
Estrés 117,3 - 153,2	6	3,0	3,0	95,4
Nivel Alto de Estrés >153,3+	9	4,6	4,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Porcentaje y frecuencia de las pruebas sobre Estrés Laboral.

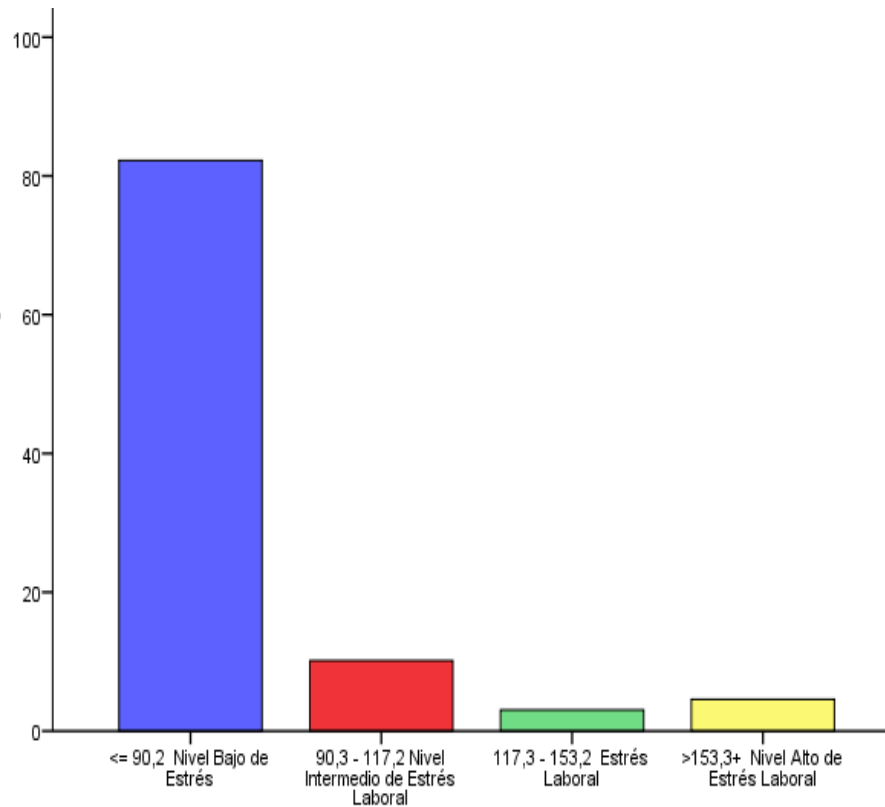


Figura 1. Total de Nivel de Estrés Laboral. El Nivel Bajo de Estrés Laboral es el predominante en la empresa Alpayana S.A

En la tabla 5 y Figura 1, se puede observar que el 82.2%. de los colaboradores de la empresa Alpayana S. A., presentan un nivel bajo de estrés laboral.

4.2. Análisis Estadístico de Clima Organizacional

Tabla 6.

Total de Pruebas de la Escala de Clima Organizacional

N	Válido	197
	Perdidos	0

Número de pruebas válidas y pérdidas del trabajo de estudio.

En la tabla 6, se observa que el total de pruebas de la escala clima organizacional han sido todas válidas y correctas, ninguna prueba ha sido invalida o fue rechazada.

Tabla 7.
Porcentaje y Frecuencia de Nivel de Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Desfavorables <= 89	5	2,5	2,5	2,5
Desfavorable 90 – 129	8	4,1	4,1	6,6
Media 130 – 169	47	23,9	23,9	30,5
Favorable 170 – 209	108	54,8	54,8	85,3
Muy Favorable 210 +	29	14,7	14,7	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Porcentaje y frecuencia de las pruebas sobre Clima Organizacional.

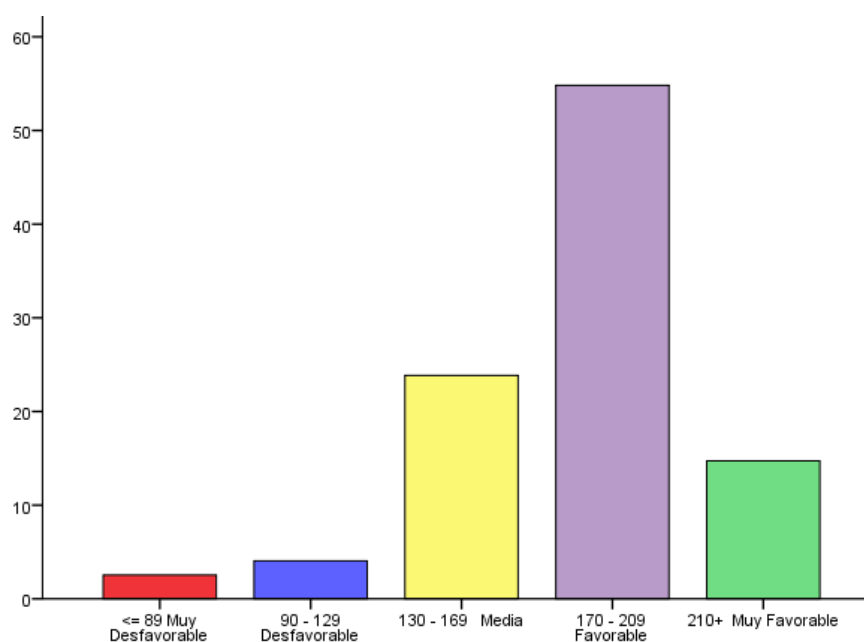


Figura 2. Total de Nivel de Clima Organizacional.

En la tabla 7 y Figura 2, se puede apreciar que en la empresa Alpayana S.A existe un Clima Organizacional favorable, ya que un 54.8% de los colaboradores obtuvieron un puntaje entre 170 – 209.

4.3. Análisis Descriptivo de Estrés Laboral

Tabla 8.

Medición de Mínimo, Media y Máximo puntaje Estrés Laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Puntaje de Encuesta	197	24	197	63,58	35,260
N válido (por lista)	197				

Medición de Mínimo, Media y Máximo de los puntajes obtenidos de las pruebas realizadas sobre Estrés Laboral.

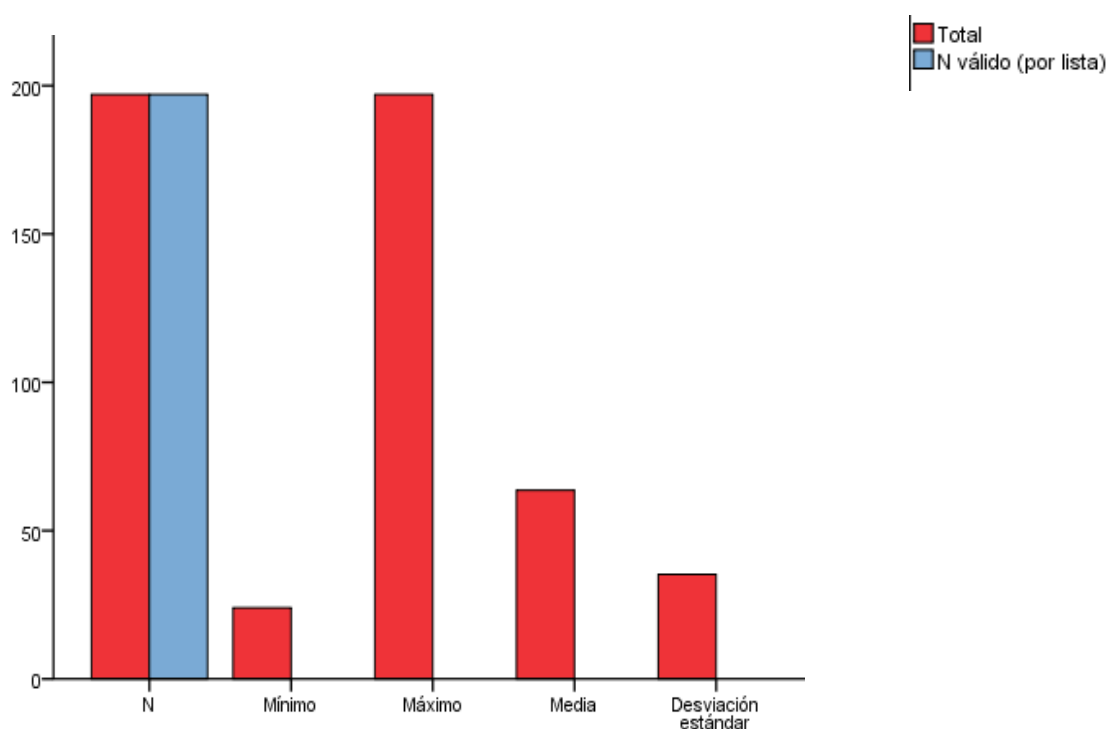


Figura 3. Estadísticos descriptivos de Total de Estrés Laboral.

En la Tabla 8 y Figura 3, se observa un puntaje mínimo de 24 puntos, un puntaje medio de 63.58 y el puntaje máximo de 197 puntos. Con este resultado se verifica que las 197 pruebas han sido todas válidas.

4.4. Análisis Descriptivo de Clima Organizacional

Tabla 9.

Medición del Mínimo, Media y Máximo de Clima Organizacional

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Puntaje de encuesta	197	77	286	180,44	32,772
N válido (por lista)	197				

Medición de Mínimo, Media y Máximo de los puntajes obtenidos de las pruebas realizadas sobre Clima Organizacional.

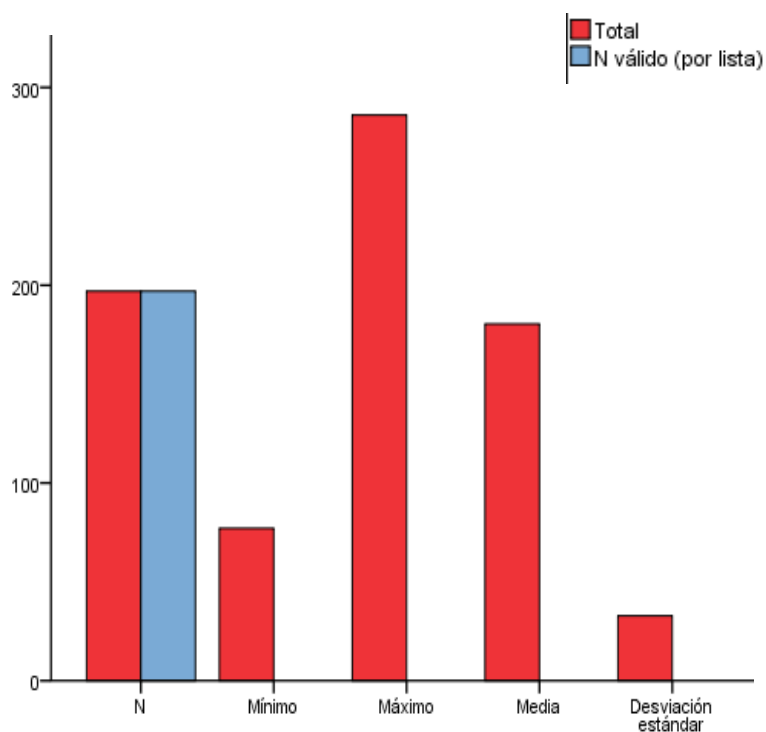


Figura 4. Estadísticos descriptivos de Total de Clima Organizacional

En la Tabla 9 y Figura 4 se observa que se obtuvo un puntaje mínimo de 77 puntos, un puntaje medio fue de 180,44 y un puntaje máximo de 286 puntos, con ello se puede verificar que las 197 pruebas han sido todas válidas.

4.5. Análisis Socio – Demográfico de Estrés Laboral

4.5.1. Edad

Tabla 10.

Nivel de Estrés Laboral y Edad de cada trabajador

		Edad		Total
		19 - 39 Años	40 - 65 Años	
Estrés Laboral	Nivel Bajo de Estrés Laboral <= 90,2	130	32	162
	Nivel Intermedio de Estrés Laboral 90,3 - 117,2	17	3	20
	Estrés 117,3 - 153,2	5	1	6
	Nivel Alto de Estrés >153,3+	7	2	9
Total		159	38	197

Nota: Total de frecuencia de Nivel de Estrés Laboral y Edad de cada trabajador de la empresa Alpayana S.A.

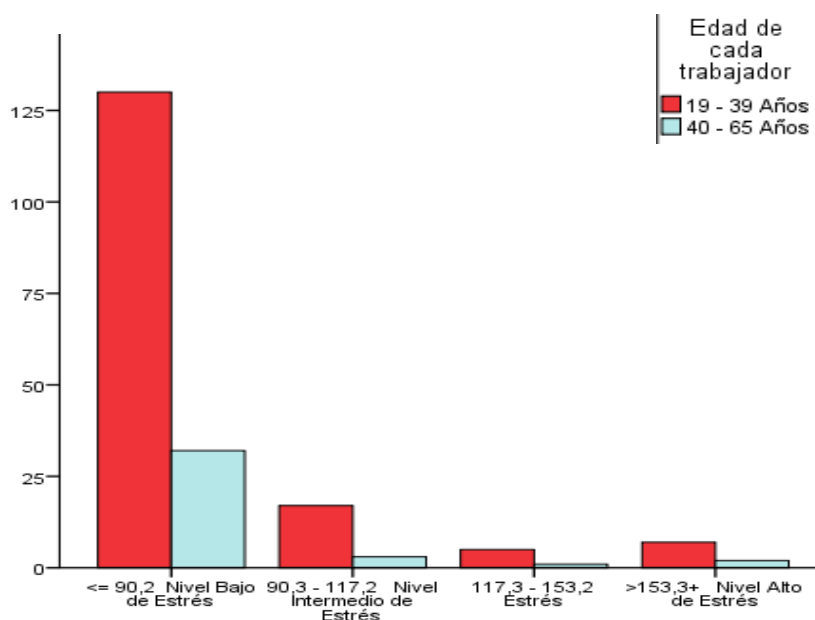


Figura 5. Nivel de Estrés Laboral y Edad de cada trabajador.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que 130 colaboradores de 19 a 39 años de edad presentan un nivel bajo de estrés laboral. 30 trabajadores de entre 40 y 65

años presentan niveles bajos de estrés laboral. 17 colaboradores de 19 a 39 años presentan nivel intermedio de estrés laboral. 3 trabajadores de 40 a 65 años de edad presentan nivel intermedio de estrés laboral. 5 colaboradores de 19 y 39 años de edad presentan estrés laboral y solo un colaborador de 40 a 65 años presenta estrés laboral. Son 7 los colaboradores de entre 19 y 65 años de edad que presentan un nivel alto de estrés laboral y finalmente 2 trabajadores de entre 40 y 65 años de edad también, presentan un nivel alto de estrés laboral.

Se puede observar también, que los colaboradores de entre 19 a 39 años de la empresa Alpayana S. A., son los más propensos a presentar estrés laboral.

4.5.2. Grado de Instrucción

Tabla 11.

Nivel de Estrés y Grado de Instrucción de cada trabajador.

		Grado de instrucción		Total
		Secundaria	Superior	
		Completa		
Estrés Laboral	Nivel Bajo de Estrés Laboral <= 90,2	73	89	162
	Nivel Intermedio de Estrés Laboral 90,3 - 117,2	5	15	20
	Estrés 117,3 - 153,2	1	5	6
	Nivel Alto de Estrés Laboral >153,3+	2	7	9
Total		81	116	197

Nota: Total de frecuencia de Nivel de Estrés Laboral y Grado de Instrucción de cada trabajador de la empresa Alpayana S.A

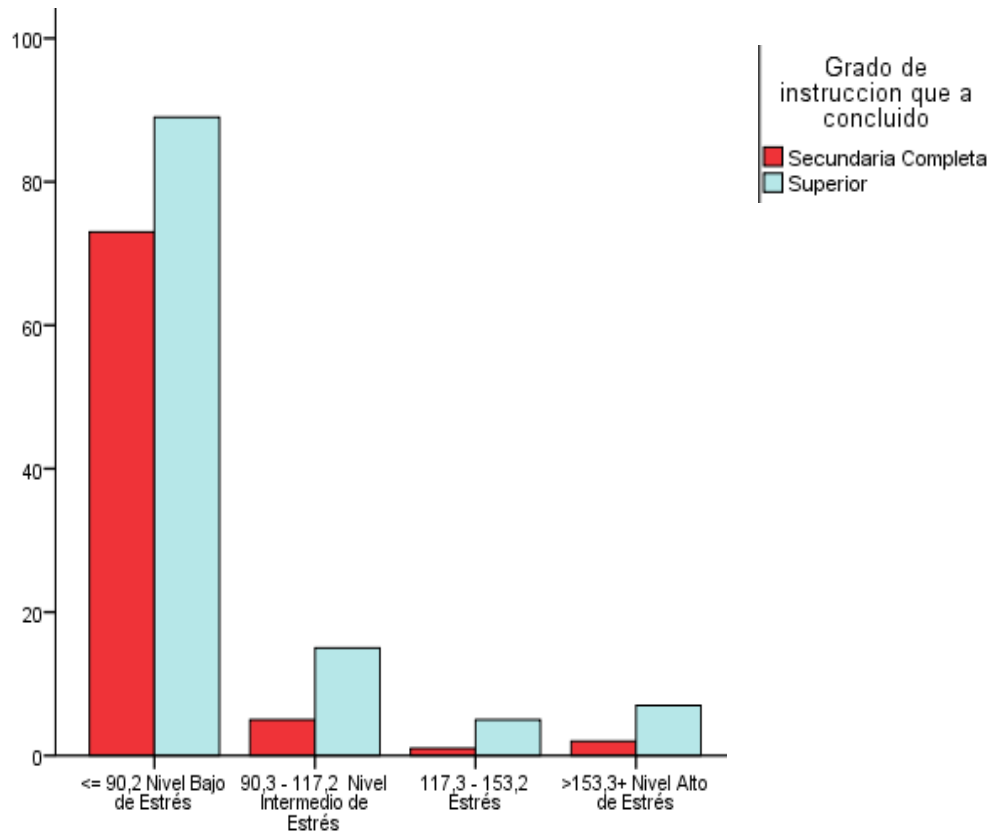


Figura 6. Nivel de Estrés Laboral y Grado de Instrucción de cada trabajador.

En la tabla 11 y figura 6, se puede apreciar que 73 colaboradores con secundaria presentan un nivel bajo de estrés laboral. 89 colaboradores con grado de instrucción superior (técnico o universitario) presentan un nivel de estrés laboral bajo.

También, se puede deducir que los colaboradores con grado de instrucción superior son los más propensos a presentar estrés laboral.

4.5.3. Tipo de Contrato

Tabla 12.

Nivel de Estrés Laboral y Tipo de Contrato de cada Trabajador.

		Tipo de contrato		Total
		Empleado	Obrero	
Estrés Laboral	Nivel Bajo de Estrés Laboral ≤ 90,2	92	70	162
	Nivel Intermedio de Estrés Laboral 90,3 - 117,2	10	10	20
	Estrés Laboral 117,3 - 153,2	3	3	6
	Nivel Alto de Estrés Laboral >153,3+	5	4	9
Total		110	87	197

Porcentaje y frecuencia de las Encuesta sobre Estrés Laboral y Tipo de Contrato de cada Trabajador en la Empresa Alpayana S.A.

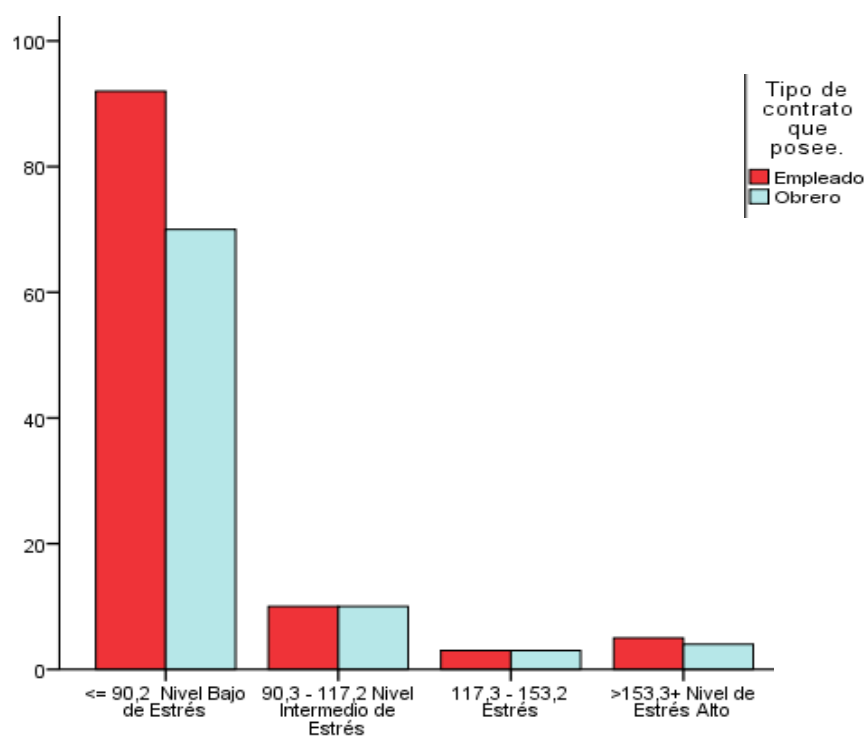


Figura 7. Nivel de Estrés Laboral y Tipo de Contrato de cada trabajador.

En la tabla 12 y figura 7 se observa que 92 colaboradores empleados y 70 colaboradores obreros presentan un nivel bajo de estrés laboral. 10 empleados y 10 obreros presentan un nivel intermedio de estrés laboral. 3 empleados y tres

obreros presentan estrés laboral. 5 empleados y 4 obreros presentan un nivel de estrés laboral alto.

De lo anterior, se deduce que los colaboradores empleados son los más propensos a presentar estrés laboral en los distintos niveles.

4.6. Análisis Socio – Demográfico de Clima Organizacional

4.6.1. Edad

Tabla 13.

Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador.

		Edad de cada trabajador		Total
		19 - 39 Años	40 - 65 Años	
Clima Organizacional	Muy Desfavorable	3	2	5
	<= 89			
	Desfavorable	7	1	8
	90 – 129			
	Medio	41	6	47
	130 – 169			
Favorable	89	19	108	
170 - 209				
Muy Favorable	19	10	29	
210 +				
Total		159	38	197

Porcentaje y frecuencia de las Encuesta sobre Clima Organizacional.

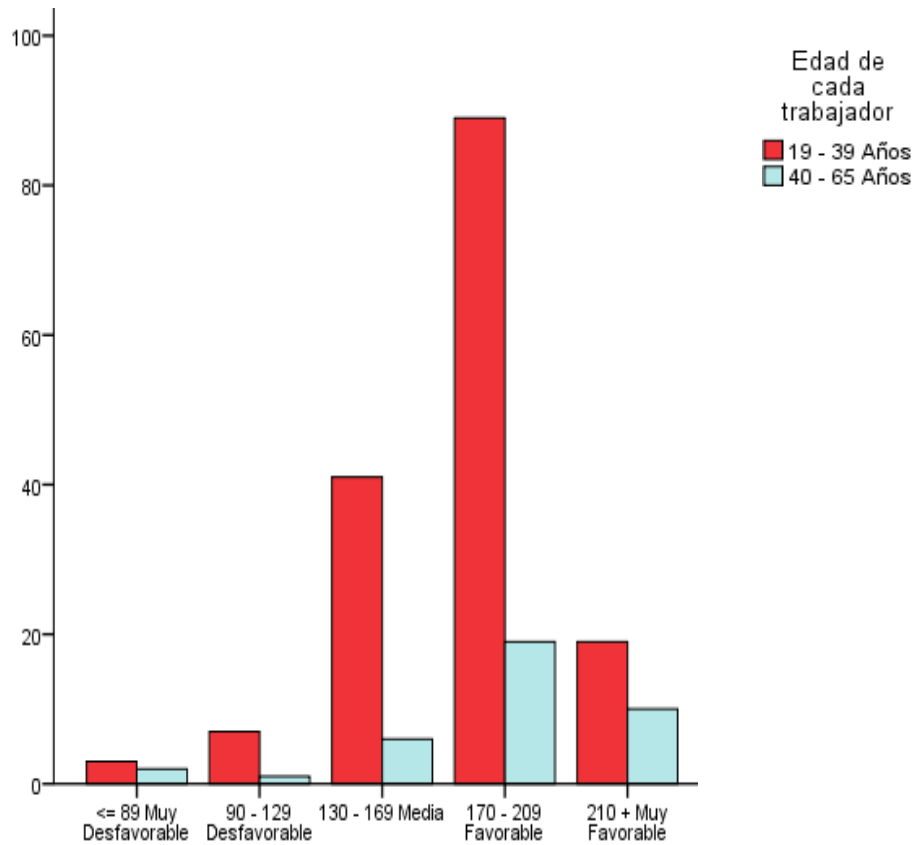


Figura 8. Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador

La tabla 13 y la figura 8, muestran que 89 colaboradores de entre 19 y 39 años de edad perciben un clima organizacional favorable. 19 trabajadores de entre 40 y 65 años perciben un clima organizacional favorable. 19 colaboradores de 19 y 39 años de edad perciben un clima organizacional muy favorable, así mismo 10 trabajadores de edades entre 40 y 65 años tienen la misma percepción.

4.6.2. Grado de instrucción

Tabla 14.

Nivel de Clima Organizacional y Grado de Instrucción de cada trabajador.

Clima Organizacional	Grado de instrucción	Grado de instrucción		Total
		Secundaria Completa	Superior	
Muy Desfavorable <= 89	Muy Desfavorable	2	3	5
	Desfavorable	1	7	8
	Medio	15	32	47
	Favorable	45	63	108
	Muy Favorable	18	11	29
Total		81	116	197

Porcentaje y frecuencia de las Encuestas sobre Clima Organizacional y Grado de Instrucción.

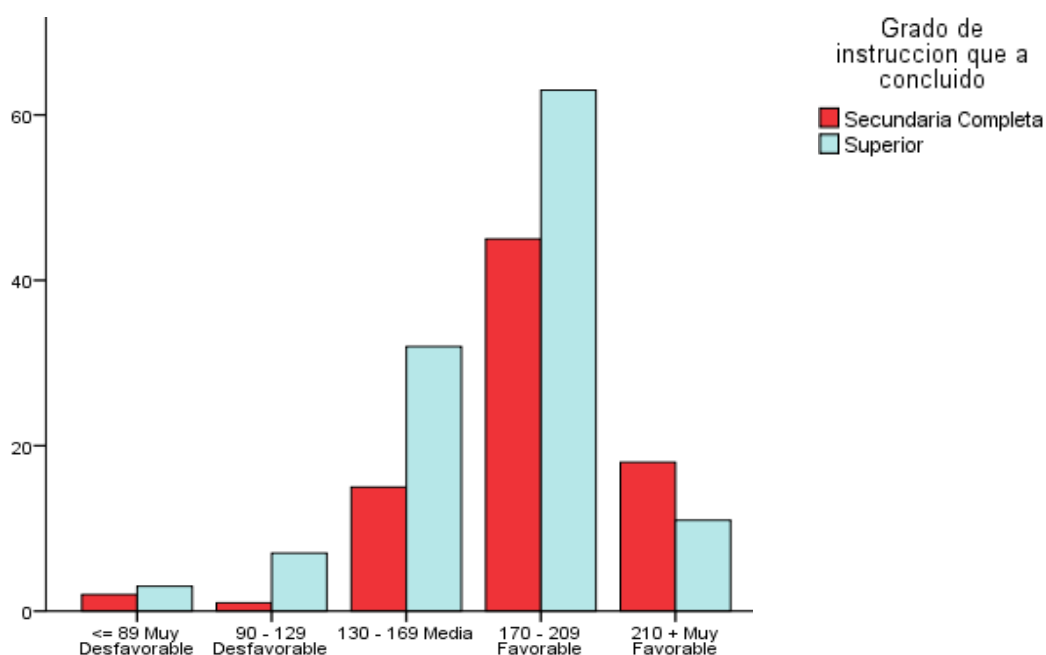


Figura 9. Nivel de Clima Organizacional y Grado de Instrucción de cada trabajador

Según la tabla 14 y la figura 9, 45 colaboradores con secundaria completa y 63 colaboradores con grado de instrucción superior (técnico o universitario) perciben un clima organizacional favorable en la empresa, mientras que 18 trabajadores con secundaria completa y 11 con grado de instrucción superior perciben un clima organizacional muy favorable en la empresa.

4.6.3. Tipo de contrato

Tabla 15.

Nivel de Clima Organizacional y Tipo de Contrato de cada trabajador.

		Tipo de contrato		Total
		Empleado	Obrero	
Clima Organizacional	Muy Desfavorable <= 89	4	1	5
	Desfavorable 90 – 129	4	4	8
	Medio 130 – 169	21	26	47
	Favorable 170 – 209	59	49	108
	Muy Favorable 210 +	22	7	29
	Total		110	87

Porcentaje y frecuencia de las encuestas sobre Clima Organizacional y Tipo de Contrato de cada trabajador en la empresa Alpayana.

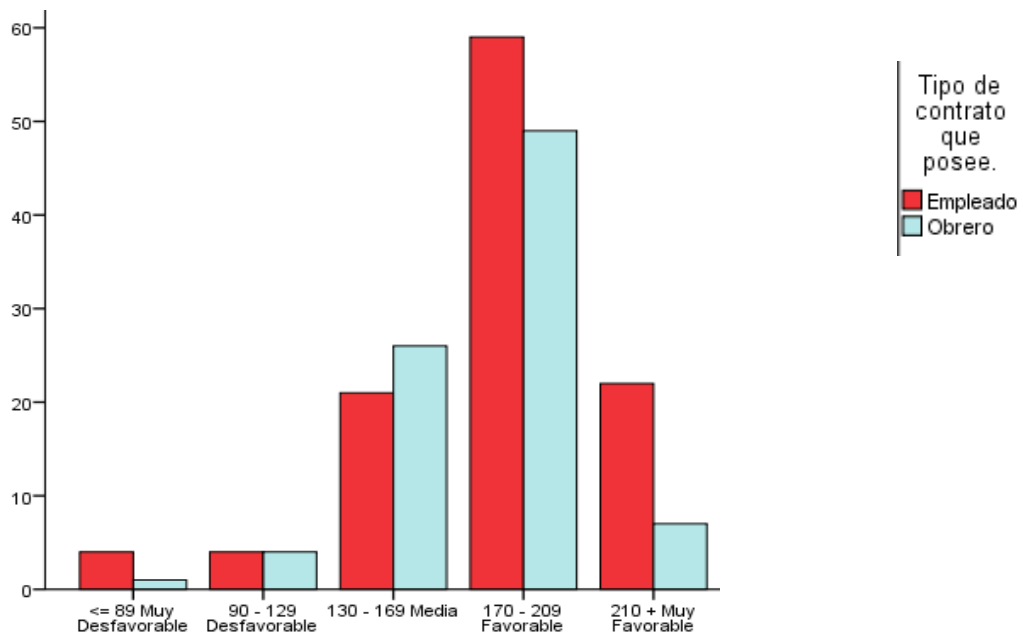


Figura 10. Nivel de Clima Organizacional y Tipo de Contrato de cada trabajador

Los resultados obtenidos en la tabla 15 y figura 10, muestran que empleados y 49 obreros perciben un clima organizacional favorable y 22 empleado más 7 obreros perciben un clima organizacional muy favorable en la empresa.

4.7. Resultados de objetivos

4.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Estrés Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

Tabla 16.
Correlación de Estrés Laboral y Clima Organizacional.

		Estrés Laboral	Clima Organizacional
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,519**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	197	197
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,519**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	197	197

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

Correlación entre las variables de Estrés Laboral y Clima Organizacional.

En la tabla 16, se aprecia que la correlación de Pearson entre las variables estrés laboral y clima organizacional es una correlación media (-,519).

Según Gonzales y García (2010) “la correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.”

Valor	Intensidad
1	Perfecta
0,81 – 0,99	Alta
0,61 – 0,80	Medio – Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Medio – Baja
0,01 – 0,20	Baja
0	Nula

Tabla 17.

Correlación de Spearman de correlación de Estrés Laboral y Clima Organizacional.

			Estrés Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	-,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Estrés Laboral.

En la tabla 17, se puede apreciar que existe una asociación o relación inversamente proporcional (-0.451) en correlación de Spearman entre las variables estrés laboral y clima organizacional.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 y -1.

Valor	Interpretación
+1	Significa una perfecta asociación de rango
0	Significa que no hay asociación de variables
-1	Significa una perfecta asociación negativa entre las variables

4.7.2. Objetivo eespecífico 1

Existe relación significativa entre estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

Tabla 18.
Correlación entre Estrés Laboral y Realización Personal.

		Estrés Laboral	Realización Personal
	Correlación de Pearson	1	-,383**
Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	-	,000
	Total de Encuestas	197	197
	Correlación de Pearson	-,383**	1
Realización Personal	Sig. (bilateral)	,000	-
	Total de Encuestas	197	197

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

Correlación entre las variables de Estrés Laboral y Realización Personal de los trabajadores de la empresa Alpayana S.A.

La tabla 18, indica que existe (-0.383) de correlación de Pearson, es decir, existe una relación Medio-Baja entre estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

Tabla 19.*Correlación Spearman de correlación entre Estrés y Realización Personal.*

			Estrés Laboral	Realización Personal
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,377**
		Sig. (bilateral)	-.	,000
		Total de Encuestas	197	197
	Realización Personal	Coeficiente de correlación	-,377**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-.
		Total de Encuestas	197	197

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

Correlación entre las variables de Estrés Laboral y Realización Personal de los trabajadores de la empresa Alpayana S.A.

En la tabla 19, se puede apreciar que la correlación de Spearman es de (-0.377), lo que significa que existe una asociación o relación inversamente proporcional entre estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

4.7.3. Objetivo específico 2

Existe relación significativa entre estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

Tabla 20.

Correlación entre Estrés Laboral e Involucramiento Laboral.

		Estrés Laboral	Involucramiento Laboral
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,523**
	Sig. (bilateral)	-	,000
	Total de Encuestas	197	197
Involucramiento Laboral	Correlación de Pearson	-,523**	1
	Sig. (bilateral)	,000	-
	Total de Encuestas	197	197

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

Correlación entre Estrés Laboral e Involucramiento Laboral en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A.

En la tabla 20, se aprecia que el resultado de (-0.523) corresponde a una correlación de Pearson Media entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

Tabla 21.*Correlación Spearman entre Estrés Laboral e Involucramiento Laboral.*

			Estrés Laboral	Involucramiento Laborales
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,461**
		Sig. (bilateral)	-.	,000
		Total de Encuestas	197	197
	Involucramiento Laborales	Coeficiente de correlación	-,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-.
		Total de Encuestas	197	197

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

Correlación de Pearson entre Estrés Laboral e Involucramiento Laboral en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A

La tabla 21 muestra una correlación de Spearman (-0.461) por lo que existe una asociación o relación inversamente proporcional entre estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

4.7.4. Objetivo específico 3

Existe relación significativa entre estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

Tabla 22.

Correlación entre Estrés Laboral y Supervisión en colaboradores.

		Estrés Laboral	Supervisión
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,447**
	Sig. (bilateral)	-	,000
	Total de Encuestas	197	197
Supervisión	Correlación de Pearson	-,447**	1
	Sig. (bilateral)	,000	-
	Total de Encuestas	197	197

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

Correlación entre Estrés Laboral y Supervisión en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A.

En la tabla 22, se puede apreciar que la correlación de Pearson es Media (-0.447) entre estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

Tabla 23.*Correlación Spearman entre Estrés Laboral y Supervisión.*

			Estrés Laboral	Supervisión en colaboradores
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,447**
		Sig. (bilateral)	-.	,000
		Total de Encuestas	197	197
	Supervisión en colaboradores	Coefficiente de correlación	-,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-.
		Total de Encuestas	197	197

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

Correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Supervisión en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A.

En la tabla 23, se puede observar que la correlación de (-0.447) Spearman, con lo que se indica una asociación o relación inversamente proporcional entre estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

4.7.5. Objetivo específico 4

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación, en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020

Tabla 24.
Correlación entre Estrés Laboral y Comunicación.

		Estrés Laboral	Comunicación
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,528**
	Sig. (bilateral)	-	,000
	Total de Encuestas	197	197
Comunicación	Correlación de Pearson	-,528**	1
	Sig. (bilateral)	,000	-
	Total de Encuestas	197	197

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

Correlación entre Estrés Laboral y Comunicación en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A.

En la tabla 24, se observa un grado de correlación de Pearson Media (-0.528) entre estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

Tabla 25.
Correlación Spearman entre Estrés Laboral y Comunicación.

			Estrés Laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,443**
		Sig. (bilateral)	-.	,000
		Total de Encuestas	197	197
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-.
		Total de Encuestas	197	197

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

Correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Comunicación en los Colaboradores de la empresa Alpayana S.A

En la tabla 25, se observa una correlación de Spearman (-0.443), lo que indica que existe una asociación o relación inversamente proporcional entre estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

4.7.6. Objetivo específico 5

Existe relación significativa entre estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.

Tabla 26.
Correlación entre Estrés Laboral y Condiciones Laborales.

		Estrés Laboral	Condiciones Laborales
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,508**
	Sig. (bilateral)	-	,000
	Total de Encuestas	197	197
Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	-,508**	1
	Sig. (bilateral)	,000	-
	Total de Encuestas	197	197

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

Correlación entre Estrés Laboral y Condiciones Laborales en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A.

En la tabla 26, se aprecia la existencia de un grado de correlación de Pearson Media (-0.508) entre estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

Tabla 27.*Correlación de Spearman entre Estrés Laboral y Condición Laboral.*

			Estrés Laboral	Condiciones Laborales
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,443**
		Sig. (bilateral)	-.	,000
		Total de Encuestas	197	197
	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	-,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-.
		Total de Encuestas	197	197

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

Correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Condiciones Laborales en los Colaboradores de la Empresa Alpayana S.A.

En la tabla 27, se observa una correlación de Spearman de (-0.443), lo que indica la existencia una asociación o relación inversamente proporcional entre estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre las variables Estrés Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020. A continuación, se presenta las siguientes discusiones.

En relación al objetivo general se obtuvo un resultado de $(- 0.5)$ en la correlación de Pearson lo cual indica un grado de relación media y en la correlación de Spearman se obtuvo $(- 0,451)$ lo cual indica la existencia de una relación significativa inversamente proporcional, Esta correlación significativa media aprueba la hipótesis general que afirma la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y Clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, 2020, estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por Hinojosa (2019), en su trabajo de investigación titulada “Estrés y Clima Laboral en los asesores de servicios de un call center en el Distrito de Breña” donde obtuvo como resultado una correlación negativa de $(-.05)$, concluyendo que existe una relación inversamente proporcional entre las variables clima laboral y estrés.

En relación al objetivo específico 1, se halló como resultado la existencia de una relación inversamente proporcional a nivel media - baja (-0.383) entre el estrés laboral y la realización personal. Además, se aprueba la hipótesis específica 1 y se afirma que existe relación significativa media-baja entre el estrés laboral y la realización personal de los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, 2020. Dicho resultado contrasta con lo hallado por Pulluqitín (2019) en su investigación titulado “Estrés Laboral y Calidad de Vida” en Ecuador, pues se determinó que el estrés laboral no tiene ninguna relación con la calidad de vida de los guardias de seguridad ya que obtuvo $(0,068)$ como resultado.

En cuanto al objetivo específico 2 relacionado al Estrés Laboral e Involucramiento laboral, se obtuvo un resultado que indica la existencia de una relación a nivel medio (-0.523) e inversamente proporcional de (-0.461) entre el

estrés laboral y el involucramiento laboral. Además, se aprueba la hipótesis específica 2 que afirma la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral e Involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, 2020 Estos resultados se asemejan a los datos obtenidos por Balvin (2018) en su investigación titulada “Influencia de Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017.” En donde determinó que el estrés laboral está relacionado con el involucramiento laboral por lo influye en el desempeño de los trabajadores (95%).

En el objetivo específico 3, relacionado al estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, se obtuvo una correlación media (-0.447) e inversamente proporcional (-0.447) entre estrés laboral y la supervisión. Además, se aprueba la hipótesis específica 3 que afirma la existencia de una relación significativa media entre el estrés laboral y la supervisión laboral de los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, 2020. Estos resultados se asemejan a lo argumentado por la OMS (2004) en su libro titulado “La Organización del Trabajo y el Estrés”. Donde menciona que “la supervisión y asesoramiento eficaces son esenciales para ayudar a los trabajadores a controlar el Estrés Laboral”, es decir a mayor eficacia en la supervisión y asesoramiento menor será la posibilidad de que los colaboradores de una empresa presenten estrés laboral.

En relación al Objetivo Específico 4 que consiste en determinar la relación entre estrés laboral y la comunicación. Se obtuvo como resultado la existencia de un grado de correlación media (-0.528) e inversamente proporcional (-0.443). por consiguiente, se aprueba la hipótesis específica afirma la existencia de una relación significativa media entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, 2020. Asimismo, se puede analizar en el Libro “Guía sobre el manejo del estrés desde la medicina del trabajo”, desarrollado por el Dr. Iniesta (2016) donde arguye que “la comunicación es una herramienta clave para evitar el inicio y el desarrollo de situaciones que pueden conducir al estrés Laboral”. Por lo que se puede afirmar que una buena comunicación en el ámbito laboral evitaría situaciones que generen estrés laboral.

Con respecto al objetivo específico 5, los resultados indican que existe un grado de correlación media (-0.508) e inversamente proporcional (-0.443) entre

estrés laboral y las condiciones laborales. Estos resultados permiten afianzar la hipótesis específica 5 que afirma la existencia de una relación significativa media entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A, 2020. Estos resultados guardan relación con lo argumentado en la guía técnica sobre “Cuidado de la Salud Mental del personal de la Salud en el contexto del COVID – 19” – Ministerio de Salud (2020), en donde se hace referencia que el estrés laboral puede ser causado por condiciones inadecuadas de trabajo. “Las causas principales para el Estrés Laboral son el exceso de trabajo, falta de claridad en las indicaciones o instrucciones, los plazos cortos para cumplimiento de trabajos, inseguridad laboral, sobre vigilia y las condiciones inadecuadas para el ejercicio laboral.”

VI. CONCLUSIONES

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A 2020., según los resultados obtenidos se concluye que existe una relación inversamente proporcional (-0.451), y un grado de relación de intensidad media (-0.519) entre las dos variables, lo que demuestra que a menor grado de estrés laboral mayor será el grado de clima organizacional.

En relación al objetivo específico 1, se determinó la existencia de un grado de grado de relación media-baja e inversamente proporcional entre estrés laboral y la dimensión realización personal de clima organizacional. Con lo que se concluye que a menor grado de estrés mayor es el grado de realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A.

En función al objetivo específico 2, se determinó que si existe una relación media e inversamente proporcional entre la variable estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A 2020. En conclusión, a menor grado de estrés laboral mayor será el grado de involucramiento laboral.

En el objetivo específico 3, se halló la existencia de una relación de intensidad media e inversamente proporcional entre estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S. A. 2020. Esto indica que la eficiencia en la supervisión se reduce las probabilidades de presentar estrés laboral.

En cuanto al objetivo específico 4, se determinó que si existe una relación de intensidad media e inversamente proporcional entre la variable estrés laboral y la dimensión comunicación de clima organizacional. Lo cual indica que a mayor y mejor comunicación menor será la presencia de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A.

En relación al objetivo específico 5, se concluye que sí existe un grado de relación media e inversamente proporcional entre la variable estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020, es decir, que ha mejores condiciones laborales el riesgo de presentar estrés laboral disminuye.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugirió al área de psicología en coordinación con recursos humanos que desarrolle actividades de capacitación que contemplen temas como el afrontamiento del estrés y estrategias para la prevención del estrés laboral.

Se recomienda que la administración, en coordinación con recursos humanos observar y contemplar los cambios importantes que favorecen el crecimiento intelectual de los colaboradores: brindar apoyo en el crecimiento de línea de carrera, con la finalidad de proporcionar el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

Se recomienda a las jefaturas mantener una relación estrecha entre trabajadores y administración, por ser los factores propios para una adecuada manera de realizarse un grado de participación en los factores que genere desarrollo de superación en el trabajador en otros ámbitos laborales y puedan ser incentivados con bono, obsequios y beneficios.

Se recomienda al área de administración en coordinación con recursos humanos, seguir informando sobre las metas laborales a los trabajadores para que se sientan involucrados en los objetivos como empresa, con la finalidad que los trabajadores se comprometan con la empresa y se alcance una supervisión ideal.

Se sugiere al área de Psicología en coordinación con el área de recursos humanos y administración, realizar talleres que contemplen los riesgos psicosociales que generan el estrés laboral y la importancia sobre las relaciones interpersonales, realizar tiempos cortos de relajación para liberar la ansiedad que puedan acumular en el día laboral, realizar actividades de confraternidad, reuniones sociales familiares. De esta forma se logrará unir más a todos los trabajadores y mantener un buen clima laboral.

Se recomienda a las jefaturas en coordinación con el área de psicología garantizar condiciones de trabajo saludables, realizar un plan de mejora mejoras en el ambiente laboral que incluyan eventualmente sondeos sobre diagnóstico de estrés laboral y clima organizacional a los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aneleu (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Balvin (2018). *Influencia de Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú.
- Barlow (2000). *Gestión del estrés*. Barcelona: Editorial Gestión.
- Bolaños y Franco (2017). *Clima Organizacional e Identificación Organizacional en Empleados de una Empresa de la Ciudad de Cali*. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.
- Burbano (2017). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S. A.* Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Código de Ética UPT, (Resolución de Presidencia del Directorio N°112-2018-PRES/DIRECTORIO-UPTTELESUP. LIMA) Código de Ética de Investigación de la Universidad Privada TELESUP.
- Comisión Europea (2000) *Estrés laboral*. Recuperado de: <http://osha.europa.eu>
- Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Editorial Pearson Educacion.
- García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Recuperado de: <https://www.thefreelibrary.com/Clima+organizacio+nal+y+su+diagnostico%3A+una+aproximacion+conceptual.-a0243528161>.
- George, D & Marelly, P (2003) *SPSS for Windows step by step: a Simple guide and reference*. 11. o update (4th ed.) Boston: Allyn & Bacon.

- Gonzales, J; García, J.; Jornaet, m y Bakieva, M. (2010) *SPSS: Análisis Binario*. Grupo de Innovación Educativa. Universidad de Valencia.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista; P (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Trillas.
- Hinojosa, L. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña*. Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Levin, J. & Levin, W. (2002). *Fundamentos de Estadística en la investigación social*. 2da Edición. Edit. Alfaomega Grupo Editor S.A de C.V. México.
- MINSA (2018). *Salud y seguridad en el trabajo desde la perspectiva de género*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local%20/MINSA/2396.pdf>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Proteger la salud mental en el lugar de trabajo durante la COVID-19*. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/video/institutional-videos/WCMS_757499/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad*. Recuperado de: <https://www.who.n.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-trafficinjuri>
- OIT-OMS (2004). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. México D.F: Alfa Omega.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1988). *Psicología*. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Palma, S (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC* Editorial Cartolan. Lima.

- Peiró J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Perspectivas (2007). Universidad Católica Boliviana San Pablo núm. 19, enero-junio, 2007, pp. 5-6.
- Pulluqitín (2019). *Estrés Laboral y Calidad de Vida en Guardias de Seguridad con Turno Rotativo*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Plutchik, R. (1994). *Fundamentos de investigación experimental*. México D.F: Harla S.A.
- Rosales (2019). *Clima laboral en trabajadores de una empresa minera en la provincia de Oyón – región Lima*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima. Recuperado de:
- Robbins, T (2004) *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (10ma Ed.). México: Pearson Educación
- Ryder, G. (2020). *El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang-es/index.htm
- Ruiz, I y Vega, K (2018) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Tesis de Licenciatura en Gestión. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F (2007). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Tesis Licenciatura en Psicología. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111_836.pdf

- Segura y Vásquez (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019*. Universidad Peruana los Andes. Huancayo.
- Smeltzer, S. y Bare, B. (1998). *Enfermería Médico Quirúrgico*. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Solorzano (2018). *Estrés laboral y su influencia en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.
- Suárez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Recuperado de:
[http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view File/ 8/8](http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/File/8/8)
- Travers, C. y Cooper, C. (1997). *El estrés en los profesores, la presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.
- Unión General de Trabajadores (2016). *Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo*. Recuperado de:
[https://www.diba.cat/documents/467843/102692054/Anuario2016WEB.p
df/b881d18f-e29f-4e18-948d-0e1989eeb0a2](https://www.diba.cat/documents/467843/102692054/Anuario2016WEB.pdf/b881d18f-e29f-4e18-948d-0e1989eeb0a2)
- Wilches (2018). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minera Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Existe relación entre el estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora de las condiciones ambientales de trabajo Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo Estilo de dirección y liderazgo Gestión de recursos humanos Nuevas tecnologías Estructura organizacional Clima Organizacional 	<p>Método Investigación descriptiva</p> <p>Diseño Descriptivo correlacional</p> <p>Tipo No experimental</p> <p>Población 267 colaboradores</p> <p>Muestra 194 colaboradores</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas psicométricas Observación Entrevistas
<p>Problemas específicos ¿Existe relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Demostrar la relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Determinar relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Demostrar relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Establecer la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A. 2020.</p>	<p>Variable 2: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales 	<p>Técnicas de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> Pruebas psicométricas Observación Entrevistas <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de Estrés laboral OIT OMS. Cuestionario de Clima organizacional de Sonia Palma (CL – SPC) <p>Técnicas de análisis de datos Tratamiento estadístico SPSS</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS
ESTRÉS LABORAL	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	Privacidad, Estrategias organizacionales, Calidad de ambiente, Mejoras en el inmobiliario.	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.	1,10,11,20
	Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	Trabajo en equipo, Efectividad y Reconocimiento de logros.		2,12,16,24
	Estilo de dirección y liderazgo	Liderazgo del jefe, Receptividad del jefe, Mejorar trato entre todos		3,15,22
	Gestión de recursos humanos	Falta de trabajo en equipo y compromiso en las labores.		4,14,25
	Nuevas tecnologías	Tecnología adecuada, disposición de equipos y recursos.		5,6,13,17
	Estructura organizacional	Supervisión, cumplimiento de objetivos, respeto entre todos.		7,9,18,21
	Clima Organizacional	Metas, Misión y Políticas Administrativas de la empresa		8,19,23
CLIMA ORGANIZACIONAL	Realización personal	Oportunidades de progreso, interés de los jefes, participación activa, valoración de desempeño, reconocimiento de logros, adquisición de conocimientos, promueven capacitaciones, promueve el desarrollo personal, promueve las ideas creativas e innovadoras, se reconocen los logros.	Escala de Clima Laboral CL-SPC.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
	Involucramiento laboral	Compromiso con su trabajo Se esfuerza por conseguir los logros Consideración por parte la organización Compromiso organizacional Adecuado cumplimiento de actividades Ejecución de trabajos que ayudan al desarrollo Gratificación laboral Servicios brindados adecuados Visión, misión y valores claros La organización ayuda a alcanzar la calidad de vida		2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
	Supervisión	Apoyo de los supervisores Mejora de métodos laborales Evaluación del desempeño Preparación necesaria. Responsabilidades definidas Sistema de seguimiento de actividades Normas laborales Objetivos laborales definidos Trabajo en función a métodos establecidos Trato justo		3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

Comunicación	Fácil acceso de información Eficacia en la información Relación armoniosa con los grupos de trabajo Diversidad en canales de comunicación. Interacción jerárquica Mecanismo de afrontamiento de obstáculos Fomentan la comunicación interna Se siente escuchado por su supervisor Colaboración entre áreas Reconocimiento de otras áreas.		4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Condiciones laborales	Cooperación Objetivos retadores Oportunidades en la toma de decisiones Funcionamiento del trabajo en equipo Oportunidades de mejora Buena administración de recursos. Adecuada remuneración Objetivos de acuerdo a la misión de la empresa Disposición de tecnologías Remuneraciones de acuerdo al desempeño y logros.		5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS										
DATOS PERSONALES:										
EDAD:		SEXO:	M	F		GRADO DE INSTRUCCIÓN:				
CARGO:					ÁREA DE TRABAJO:					
TIPO DE CONTRATO:	EM	OM	EP	OP						
INSTRUCCIONES										
Indicar en qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, marcando con una (X) el número que mejor la describa.										
1	si la condición NUNCA es fuente de estrés									
2	si la condición RARAS VECES es fuente de estrés									
3	si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés									
4	si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés									
5	si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés									
						6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés			
						7	si la condición SIEMPRE es fuente de estrés			
N°	Items	Nunca	Raras veces	Ocasionalmete	Algunas veces	Frecuente mente	General mente	Siempre		
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?									
2	¿El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa?									
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?									
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?									
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?									
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?									
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?									
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?									
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?									
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?									
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?									
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?									
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?									
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?									
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?									
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?									
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?									
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?									
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?									
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?									
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?									
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?									
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?									
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?									
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?									

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC						
DATOS PERSONALES:						
EDAD:		SEXO:	M	F	GRADO DE INSTRUCCIÓN:	
CARGO:			ÁREA DE TRABAJO:			
TIPO DE CONTRATO:	EM	OM	EP	OP		
INSTRUCCIONES				PUNTUACIÓN		
<p>A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.</p>				Ninguno o Nunca		1
				Poco		2
				Regular o Alto		3
				Mucho		4
				Todo o Siempre		5

N°	Items	Ninguno o Poco	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existe oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos, de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					

N°	Items	Ninguno o Poco	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño					

Anexo 4: Validación de los instrumentos

Estrés Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Ítems	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	Si	no	si	no	
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
2	¿El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa?	X		X		X		
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	X		X		X		
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	X		X		X		
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	X		X		X		
6	¿El que el supervisor no me respete me estresa?	X		X		X		
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	X		X		X		
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	X		X		X		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	X		X		X		
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	X		X		X		
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	X		X		X		
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	X		X		X		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	X		X		X		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	X		X		X		
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	X				X		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa?	X		X		X		
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	X		X		X		
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	X		X		X		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	X		X		X		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	X		X		X		
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	X		X		X		
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		X		X		

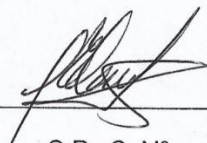
Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si Hay Suficiencia*
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Cruz Telada Yanes Egenio*
DNI: *03946516*
Especialidad del validador: *Psicólogo de la Salud*

29 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


C.Ps.C. N°

Firma del Experto Informante.

Dr. Y. Egenio Cruz Telada
PSICOLOGO
CPSP. 2819

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

Ítems

	<u>Dimensiones</u>	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
2	¿El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa?	X		X		X		
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	X		X		X		
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	X		X		X		
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	X		X		X		
6	¿El que el supervisor no me respete me estresa?	X		X		X		
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	X		X		X		
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	X		X		X		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	X		X		X		
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	X		X		X		
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	X		X		X		
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	X		X		X		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	X		X		X		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	X		X		X		
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	X		X		X		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa?	X		X		X		
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	X		X		X		
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	X		X		X		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	X		X		X		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	X		X		X		
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	X		X		X		
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

28 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

Clima Organizacional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE CLIMA LABORAL

Ítems	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
		1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		
2	Se siente compromiso con el éxito en la institución.	X		X		X		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
21	Los jefes directos expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejora las cosas cada día.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.	X		X		X		
36	La institución promueve el desarrollo personal.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo personal.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
39	El jefe directo escucha los planteamientos que se hacen.	X		X		X		

40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X	
42	Hay clara definición de la misión, visión y valores en la institución.	X		X		X	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
45	Se dispone con tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X	
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X	
49	Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si Hay Suficiencia*
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Cruz Telada Yacinto Eugenio*

DNI: *03346516*
 Especialidad del validador: *Psicólogo DE la Salud*

30 de octubre del 2020



C.Ps.C. N°

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Dr. Y. Eugenio Cruz Telada
 PSICOLOGO
 CPsP. 2819

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE CLIMA LABORAL
 Ítems

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		(Lograr una promoción, Ascender)
2	Se siente compromiso con el éxito en la institución.	X		X		X		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
21	Los jefes directos expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejora las cosas cada día.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.	X		X		X		
36	La institución promueve el desarrollo personal.	X		X		X		(Capacitaciones, Talleres, etc)

37	Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo personal.	X		X		X	
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X	
39	El jefe directo escucha los planteamientos que se hacen.	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X	
42	Hay clara definición de la misión, visión y valores en la institución.	X		X		X	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
45	Se dispone con tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X	
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la institución.	X		X		X	
49	Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

28 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de datos

Estrés Laboral

Codigo	Genero	Edad	Cargo	T.Contrato	Area	Grado de instruccion	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	P
1	2	1	26	2	2	2	4	1	1	1	2	1	1	2	7	4	1	
2	2	1	26	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	1	1	4	4	
3	2	1	28	2	11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	2	2	28	2	11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
5	2	1	28	2	5	2	5	1	2	5	3	7	2	1	6	4	2	
6	2	1	28	2	5	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	
7	2	1	5	2	5	2	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	
8	2	2	28	2	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
9	2	1	32	2	7	2	1	1	2	1	1	1	5	2	4	3	1	
10	2	1	32	2	7	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
11	2	1	2	1	12	2	2	2	3	3	4	5	5	4	2	5	5	
12	2	2	2	1	12	2	6	2	6	2	2	5	4	5	7	2	1	
13	2	1	2	1	6	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	
14	2	1	2	1	14	2	6	4	4	6	4	5	5	3	4	4	4	
15	2	2	23	1	12	2	3	1	2	2	3	4	2	3	5	4	3	
16	2	2	23	1	12	2	3	3	4	2	1	1	1	3	1	3	1	
17	2	2	23	1	9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	2	1	23	1	14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	2	2	23	1	1	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	4	3	
20	2	1	22	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	
21	2	1	17	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	
22	2	1	35	1	2	2	4	4	1	4	1	7	1	2	4	2	1	
23	1	1	35	1	10	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	
24	2	1	36	1	13	1	2	1	2	3	2	3	5	4	3	2	4	
25	2	1	36	1	13	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	
26	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	
29	2	1	10	1	13	1	2	1	1	1	2	4	2	1	2	3	1	
30	2	1	38	1	11	2	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	
31	2	1	3	1	12	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
32	2	2	39	1	10	2	1	3	2	4	4	2	2	1	3	2	3	
33	2	1	39	1	10	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	
34	2	1	39	1	10	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
35	2	1	39	1	5	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	
36	2	1	39	1	10	2	1	3	4	4	3	4	2	1	1	2	2	
37	2	2	38	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	
38	2	1	36	1	13	2	1	2	1	3	1	4	3	2	5	6	5	
39	2	1	36	1	13	2	1	1	5	2	5	6	5	5	6	3	3	
40	2	2	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	2	1	22	1	14	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	3	3	
42	2	1	22	1	14	2	3	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	
43	2	1	22	1	10	2	1	2	2	4	3	1	4	2	1	2	1	
44	2	1	21	1	14	2	3	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	
45	2	1	19	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	6	6	
46	1	1	19	1	5	2	4	2	3	5	2	5	5	4	2	5	5	
47	1	1	19	1	5	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	
48	2	1	19	1	11	2	5	2	2	1	4	4	2	2	1	5	4	
49	2	2	37	1	10	2	5	4	2	5	4	6	1	2	1	4	4	
50	2	1	36	1	13	1	2	1	2	3	4	3	3	4	4	3	4	
51	2	1	36	1	13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
52	2	1	36	1	13	1	2	2	4	1	1	2	1	2	3	2	2	
53	2	1	36	1	13	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
54	2	1	36	1	13	1	3	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	
55	2	1	2	1	9	2	1	3	2	4	2	4	2	3	4	4	2	
56	2	1	2	1	4	2	1	2	4	3	1	1	2	1	1	4	3	
57	2	1	2	1	9	2	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	
58	2	2	2	1	5	2	2	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	
59	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	
60	2	1	2	1	8	2	7	2	3	5	3	4	5	5	1	2	4	
61	2	1	30	1	8	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	
62	2	1	2	1	8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
63	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	
64	2	1	36	1	13	1	2	4	3	2	3	2	4	2	6	5	1	
65	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
66	2	1	31	1	4	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	
67	2	1	28	1	7	2	4	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	
68	2	1	28	1	7	1	1	1	2	4	1	4	1	3	2	3	2	
69	2	1	28	1	7	1	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	
70	2	2	28	1	7	1	4	2	3	2	1	2	1	1	1	1	4	

71	2	1	28	1	7	2	1	1	1	1	3	2	1	1	4	2	1
72	2	1	28	1	7	1	3	2	2	3	1	2	5	3	2	6	4
73	2	2	28	1	7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
74	2	1	28	1	7	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2
75	2	1	27	1	9	2	3	2	4	4	2	2	2	4	2	5	2
76	2	1	19	1	11	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	5	5
77	2	1	10	1	11	2	1	1	1	3	2	4	1	2	3	5	1
78	2	1	2	1	11	2	2	3	3	4	1	1	4	4	5	4	4
79	2	1	2	1	8	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	7	4
80	2	1	40	1	10	2	1	1	1	2	2	4	3	2	1	2	3
81	2	2	38	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	2	1	38	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
83	2	2	37	1	8	2	1	1	1	2	1	3	3	2	4	2	2
84	2	1	24	2	2	1	4	2	5	4	2	2	2	5	2	4	4
85	2	1	40	1	5	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2
86	2	1	30	1	8	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
87	2	1	36	1	13	1	1	1	1	2	4	5	4	3	2	4	1
88	2	1	38	2	2	1	5	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7
89	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	1	36	1	13	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	2	1
91	2	1	39	1	10	2	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5
92	2	1	39	1	9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	2	2	20	1	6	2	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4
94	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	2	1	36	1	13	1	4	4	2	1	4	2	4	2	1	1	1
96	2	1	36	1	13	2	1	1	1	3	1	3	4	4	2	6	2
97	2	1	31	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
98	2	2	36	1	13	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	2	1
99	2	1	31	1	5	2	3	1	3	1	2	2	4	2	1	2	1
100	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1
101	2	2	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	2	1	2	1	10	2	3	2	2	2	5	5	3	4	3	6	5
103	2	2	36	1	13	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3
104	2	1	36	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	2	1	36	1	13	1	4	2	2	3	5	5	4	4	4	2	1
106	2	1	36	1	13	1	4	1	5	2	5	3	4	2	5	1	2
107	2	1	11	1	10	2	2	2	3	5	2	2	1	1	2	4	1
108	2	2	11	1	5	1	2	1	4	1	4	4	1	1	4	1	1
109	2	1	9	1	13	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
110	1	1	14	1	14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
111	1	1	14	1	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
112	2	2	37	1	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	6	7
113	2	1	37	1	5	2	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6
114	2	2	26	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
115	2	2	28	2	11	1	2	4	5	3	5	5	3	3	3	1	2
116	2	1	9	2	11	2	1	2	2	2	6	6	6	7	7	7	6
117	2	2	5	2	11	2	5	2	3	4	5	4	5	4	4	4	3
118	2	2	5	2	11	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1
119	2	1	32	2	7	2	7	7	7	4	4	7	7	6	6	2	3
120	2	1	32	2	7	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
121	2	1	18	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	2	1	18	2	7	2	4	2	5	6	3	5	6	4	2	4	5
123	2	1	18	2	7	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	2	1
124	2	2	18	1	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	2	2	25	2	8	1	1	2	2	2	2	4	4	2	4	2	1
126	2	1	25	2	8	2	2	2	3	2	3	5	6	6	5	4	2
127	2	1	25	2	2	2	2	1	2	3	2	2	5	2	2	3	3
128	2	1	25	2	8	2	1	1	2	2	1	1	4	5	7	5	2
129	2	1	25	2	8	2	6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
130	2	1	25	2	8	2	4	1	2	3	5	4	2	2	3	2	1
131	2	1	25	2	8	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4
132	2	1	23	2	2	2	1	1	4	3	1	5	5	4	5	4	4
133	2	1	25	2	2	2	4	2	2	1	3	2	1	3	3	6	5
134	2	2	25	2	8	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
135	2	2	25	1	8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
136	2	1	25	1	8	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	7
137	2	2	25	2	8	1	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2
138	2	1	32	2	7	1	2	4	1	2	1	1	3	2	1	1	2
139	2	1	32	2	7	1	1	2	1	2	2	3	1	4	1	2	1
140	2	2	34	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1
141	2	1	5	2	5	1	7	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5
142	2	1	5	2	5	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
143	2	1	5	2	5	2	1	4	3	3	1	1	1	2	1	4	3
144	2	1	5	2	11	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
145	2	1	4	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
146	2	1	1	2	7	1	5	1	2	2	2	5	1	2	3	3	4
147	2	1	1	2	7	1	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5
148	2	1	5	2	5	2	1	1	1	1	2	1	2	4	1	2	1
149	2	1	5	2	5	1	5	2	4	2	1	2	2	2	3	4	2
150	2	1	5	2	5	1	5	2	3	4	3	3	4	5	3	3	4
151	2	1	5	2	5	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	4
152	2	1	5	2	5	2	3	3	4	2	5	5	2	3	2	3	2
153	2	1	5	2	5	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2

154	2	1	5	2	5	1	4	2	5	2	4	5	2	3	1	2	3
155	2	1	5	2	5	2	4	2	7	6	7	7	6	6	7	4	5
156	2	1	5	2	10	2	2	5	5	5	5	6	5	4	5	5	6
157	2	1	5	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	2	1	5	2	10	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
159	2	1	5	2	10	2	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	1
160	2	1	5	2	10	2	2	1	4	3	3	6	4	4	6	3	1
161	2	2	5	2	5	1	2	1	1	4	2	2	4	4	1	1	4
162	2	1	5	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1
163	2	2	6	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1
164	2	1	7	2	13	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
165	2	1	7	2	13	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1
166	2	1	8	2	2	1	4	1	1	1	2	3	4	4	2	4	1
167	2	1	8	2	2	2	5	2	2	2	1	1	1	2	3	5	4
168	2	1	8	2	2	1	2	1	4	1	4	1	1	4	4	4	4
169	2	1	9	2	5	1	2	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1
170	2	1	9	2	14	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3
171	2	1	13	2	8	2	3	2	4	5	6	4	3	3	4	6	5
172	2	1	13	2	8	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
173	2	1	13	2	8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
174	2	1	13	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4
175	2	2	16	2	2	1	2	3	4	1	3	2	1	5	4	6	6
176	2	1	16	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	6	4	7	7
177	2	1	15	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
178	2	1	16	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
179	2	1	5	2	2	2	2	3	4	1	3	2	1	5	4	6	6
180	2	1	17	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
181	2	1	17	2	2	2	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5
182	2	2	33	1	2	1	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
183	2	1	28	1	7	2	1	1	1	1	1	2	2	4	1	2	2
184	2	1	29	2	1	2	2	2	3	4	2	2	1	2	1	3	3
185	2	1	29	2	2	2	1	4	4	4	1	1	2	3	3	2	1
186	2	1	29	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	4	4
187	2	1	29	2	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
188	2	2	29	2	2	1	2	1	4	1	4	1	1	1	2	4	2
189	2	1	31	1	12	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3
190	2	1	29	2	2	2	2	1	4	7	1	1	2	1	1	2	1
191	2	1	24	2	2	1	4	1	5	4	1	2	2	5	2	4	4
192	2	1	25	2	8	2	2	1	2	2	1	1	5	3	4	2	2
193	2	1	25	2	8	2	3	4	5	4	1	1	3	4	3	5	4
194	2	1	25	2	8	2	4	4	2	3	2	1	2	2	2	3	2
195	2	2	23	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
196	2	1	22	1	14	2	2	2	4	2	2	2	2	1	5	2	1
197	2	1	31	2	12	2	1	1	2	1	1	5	1	2	2	5	5

Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Puntaje	Nivel de Estrés
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	46	1
4	1	2	4	1	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	79	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	31	1
2	7	4	7	4	6	4	6	6	6	2	1	2	5	7	116	2
2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	60	1
1	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	39	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	33	1
1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	43	1
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	32	1
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	102	2
1	6	5	4	1	2	5	6	5	7	4	3	6	6	4	109	2
2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	32	1
4	5	5	6	1	4	2	4	3	5	2	2	5	5	5	114	2
3	2	3	2	1	2	1	5	5	2	2	1	4	3	3	73	1
1	3	2	1	4	3	1	2	1	1	3	4	2	1	1	51	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	43	1
2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	47	1
3	2	3	4	3	3	5	5	6	6	5	5	5	4	6	96	2
1	1	4	2	1	2	3	2	4	5	1	2	1	3	3	64	1
3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	3	83	1
4	3	4	2	2	3	5	4	4	6	6	6	4	6	3	90	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	36	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	27	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	26	1
2	3	2	4	4	2	4	5	3	2	1	1	4	4	5	61	1
1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	5	3	49	1
1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	49	1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	33	1
3	4	2	1	2	5	2	4	3	2	3	1	2	3	1	64	1
1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4	43	1
1	4	4	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	2	4	45	1
5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	107	2
2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	1	56	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	28	1
5	4	3	5	4	4	5	6	4	6	2	1	3	4	4	87	1
3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	123	3
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	26	1
3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	39	1
2	2	1	4	1	3	2	3	2	2	4	2	1	1	3	50	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	52	1
2	1	2	4	2	1	1	2	3	2	3	1	4	2	2	55	1
6	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	6	78	1
5	2	5	2	6	5	5	6	5	5	4	1	1	6	7	105	2
2	1	4	2	1	4	2	4	2	4	4	2	4	4	5	65	1
4	1	4	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	5	68	1
4	2	2	1	1	2	2	1	3	4	6	4	2	4	3	89	1
4	3	4	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	79	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	1
2	2	3	4	2	3	1	4	2	2	1	1	4	4	4	58	1
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	46	1
2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	57	1
2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	4	4	78	1
3	2	1	2	1	4	1	3	1	1	3	1	1	5	3	51	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	120	3
1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	2	1	2	2	3	54	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	31	1
4	2	4	5	7	4	2	7	7	5	3	1	6	7	6	112	2
1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	38	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	28	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	7	2	38	1
1	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	2	3	4	4	81	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	26	1
2	1	1	3	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	3	43	1
3	2	5	4	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	4	90	1
2	1	3	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	1	3	50	1
2	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	91	2
4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	43	1
1	2	3	4	1	1	2	2	3	4	1	1	2	7	3	55	1
4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	5	5	4	6	71	1
4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	94	2
2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	51	1
2	1	2	1	4	1	2	2	3	3	1	1	2	3	4	62	1

1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	26	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	27	1
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	43	1
4	4	2	4	4	2	2	4	5	2	3	4	5	2	5	84	1
2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	43	1
1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	33	1
1	3	2	1	5	6	3	4	1	1	2	3	1	1	1	73	1
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	197	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	37	1
5	6	5	5	5	6	7	6	5	7	5	6	7	6	7	189	4
5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	161	4
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	121	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	49	1
2	1	3	2	2	1	3	4	3	3	1	1	1	6	1	59	1
1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	2	1	2	2	3	36	1
1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	40	1
1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	46	1
1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5	2	43	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
5	3	3	1	3	3	6	6	2	5	2	2	2	3	4	100	2
3	1	5	3	4	1	1	4	3	3	1	1	2	1	2	49	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
1	1	5	4	5	2	3	5	4	4	2	2	2	5	2	97	2
2	3	4	1	4	1	1	4	2	1	2	1	4	4	3	76	1
1	2	1	1	1	2	1	5	2	1	2	4	2	2	5	56	1
1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	2	1	2	2	3	57	1
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	38	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	48	1
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	163	4
6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	167	4
1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	33	1
2	4	5	4	2	3	2	2	3	5	4	4	3	2	3	97	2
6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	3	2	6	7	7	162	4
3	3	4	4	2	1	1	3	4	4	2	1	2	2	3	90	1
1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	36	1
3	3	6	2	2	1	1	5	6	3	2	3	1	2	1	115	2
1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
5	4	7	3	2	3	5	4	5	2	4	5	5	6	5	113	2
1	2	4	1	1	2	2	4	1	1	2	1	1	2	1	45	1
1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	30	1
1	1	1	1	2	1	4	2	1	4	4	1	4	4	1	59	1
2	2	3	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	87	1
3	2	3	2	1	1	2	4	2	3	2	1	2	6	2	60	1
2	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	6	4	61	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	33	1
1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	5	1	64	1
4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	84	1
4	3	5	2	1	2	6	6	4	3	3	2	6	5	4	88	1
5	3	3	4	2	5	3	3	2	3	5	2	3	5	4	80	1
1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	33	1
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	51	1
7	1	2	1	4	2	3	7	1	3	7	2	1	3	2	69	1
2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	47	1
2	1	7	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	4	4	53	1
1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	50	1
1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	54	1
5	4	7	1	3	1	2	4	2	4	4	3	2	4	4	103	2
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29	1
3	2	3	2	3	4	2	4	1	3	2	2	2	7	5	65	1
1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	1	2	1	1	37	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	33	1
4	1	2	1	2	2	2	5	1	1	2	1	2	7	5	67	1
5	5	7	4	4	5	4	5	5	6	5	4	4	5	5	153	3
1	4	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	4	44	1
2	3	3	5	2	2	3	2	3	2	2	1	4	2	5	67	1
4	5	2	4	5	3	4	3	5	4	3	5	2	3	5	95	2
4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	43	1
2	1	3	2	7	7	1	2	2	4	2	1	1	4	7	93	2
2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	46	1
3	4	2	1	2	2	4	3	3	1	1	3	2	3	2	77	1
5	6	5	7	6	1	2	4	5	4	5	1	4	5	6	157	4
6	4	5	5	5	5	2	4	5	6	4	5	2	4	4	132	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1

1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33	1
1	4	7	3	1	1	7	7	3	6	1	1	2	7	3	99	2
4	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	48	1
1	1	3	1	1	1	4	3	4	4	3	3	2	3	5	52	1
1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	37	1
1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	30	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	32	1
1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	49	1
4	1	2	1	1	4	1	2	4	4	2	2	2	2	2	57	1
4	1	4	1	4	2	3	2	3	3	1	4	3	2	1	63	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	45	1
3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	43	1
5	3	4	2	2	4	4	2	5	5	2	2	2	2	4	102	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	29	1
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	31	1
4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	63	1
6	3	2	2	1	1	1	2	3	4	2	1	6	4	2	72	1
7	4	7	3	4	5	5	4	6	6	6	4	5	5	4	125	3
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	34	1
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	32	1
6	3	2	2	1	1	1	2	3	4	2	1	6	4	2	72	1
3	2	2	1	5	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	68	1
5	6	5	6	4	5	5	6	6	7	5	5	5	5	6	154	4
7	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	174	4
2	2	2	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	38	1
3	2	2	2	1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	66	1
1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	46	1
4	4	5	1	1	1	3	5	4	4	4	1	1	5	2	65	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	30	1
2	1	4	1	2	5	1	7	2	4	4	3	2	2	6	66	1
3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	54	1
1	2	1	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	3	47	1
4	2	4	2	4	2	2	4	5	2	4	2	5	2	5	78	1
2	5	3	2	4	3	5	5	2	3	2	2	1	3	4	68	1
4	5	4	2	5	2	5	3	3	1	1	2	2	1	4	76	1
2	2	2	2	3	6	1	4	2	2	3	2	6	3	4	68	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27	1
1	1	4	2	1	2	4	4	2	4	2	1	4	5	2	63	1
5	1	3	3	1	5	4	5	5	4	1	1	4	4	5	71	1

65	2	1	36	1	13	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
66	2	1	31	1	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
67	2	1	28	1	7	2	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3
68	2	1	28	1	7	1	2	3	3	3	2	2	4	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2
69	2	1	28	1	7	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
70	2	2	28	1	7	1	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	
71	2	1	28	1	7	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	
72	2	1	28	1	7	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
73	2	2	28	1	7	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2
74	2	1	28	1	7	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5
75	2	1	27	1	9	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5
76	2	1	19	1	11	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	
77	2	1	10	1	11	2	1	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5
78	2	1	2	1	11	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4
79	2	1	2	1	8	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	2	1	40	1	10	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	2	38	1	13	1	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
82	2	1	38	1	13	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
83	2	2	37	1	8	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
84	2	1	24	2	2	1	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3
85	2	1	40	1	5	2	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
86	2	1	30	1	8	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
87	2	1	36	1	13	1	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
88	2	1	38	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
89	2	1	36	1	13	1	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
90	2	1	36	1	13	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	2	1	39	1	10	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	2	1	39	1	9	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
93	2	2	20	1	6	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
94	2	1	36	1	13	1	1	4	4	5	5	5	3	4	2	4	5	4	3	2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
95	2	1	36	1	13	1	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4
96	2	1	36	1	13	2	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
97	2	1	31	1	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
98	2	2	36	1	13	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	2	1	31	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
100	2	1	36	1	13	1	4	4	2	3	4	3	4	3	4	6	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
101	2	2	36	1	13	1	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	2	1	2	1	10	2	1	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
103	2	2	36	1	13	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4
104	2	1	36	1	13	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
105	2	1	36	1	13	1	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4
106	2	1	36	1	13	1	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
107	2	1	11	1	10	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
108	2	2	11	1	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
109	2	1	9	1	13	1	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
110	1	1	14	1	14	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	1	1	14	1	14	2	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	2	2	37	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
113	2	1	37	1	5	2	5	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	2	2	26	2	2	1	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
115	2	2	28	2	11	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
116	2	1	9	2	11	2	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
117	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	5	2	2	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	2	3	5	4	4	4	4	4
118	2	2	5	2	11	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	4	2	2
119	2	1	32	2	7	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	2	1	32	2	7	2	5	3	4	5	2	5	4	3	2	3	4	5	4	4	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
121	2	1	18	1	7	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
122	2	1	18	2	7	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2
123	2	1	18	2	7	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3
124	2	2	18	1	7	2	2	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3
125	2	2	25	2	8	1	2	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	4	4
126	2	1	25	2	8	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5			

135	2	2	25	1	8	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3		
136	2	1	25	1	8	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3		
137	2	2	25	2	8	1	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5		
138	2	1	32	2	7	1	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	5	3	3	5	5	3		
139	2	1	32	2	7	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
140	2	2	34	2	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	2	5	3	4	5	3	3	4	5	
141	2	1	5	2	5	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	
142	2	1	5	2	5	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
143	2	1	5	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
144	2	1	5	2	11	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	
145	2	1	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
146	2	1	1	2	7	1	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	
147	2	1	1	2	7	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
148	2	1	5	2	5	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	1	2	3	3	
149	2	1	5	2	5	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	
150	2	1	5	2	5	1	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	
151	2	1	5	2	5	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
152	2	1	5	2	5	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	5	4	4	2	2	1	3	2	2	
153	2	1	5	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
154	2	1	5	2	5	1	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
155	2	1	5	2	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
156	2	1	5	2	10	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	
157	2	1	5	2	10	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
158	2	1	5	2	10	2	5	3	4	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	2	4	3	5	5	4	3	1	4	4	5	
159	2	1	5	2	10	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	5	3	2	2	2	
160	2	1	5	2	10	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
161	2	2	5	2	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
162	2	1	5	2	2	1	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	
163	2	2	6	2	1	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
164	2	1	7	2	13	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
165	2	1	7	2	13	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	
166	2	1	8	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
167	2	1	8	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
168	2	1	8	2	2	1	3	5	4	4	5	3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	
169	2	1	9	2	5	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
170	2	1	9	2	14	1	4	3	3	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	
171	2	1	13	2	8	2	2	3	4	4	4	3	3	2	1	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	1	3	1	
172	2	1	13	2	8	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
173	2	1	13	2	8	1	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	
174	2	1	13	2	2	1	2	3	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	2	2	16	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	5	
176	2	1	16	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	
177	2	1	15	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
178	2	1	16	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	2	1	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	5	
180	2	1	17	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	5	2	3	5	3	
181	2	1	17	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
182	2	2	33	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
183	2	1	28	1	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
184	2	1	29	2	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
185	2	1	29	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	
186	2	1	29	1	2	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
187	2	1	29	2	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
188	2	2	29	2	2	1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	
189	2	1	31	1	12	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
190	2	1	29	2	2	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	
191	2	1	24	2	2	1	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	
192	2	1	25	2	8	2	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2
193	2	1	25	2	8	2	2	3	4	3	2	2	4	3	4	2	2	5	5	4	2	2	4	4	5	5	3	3	4	4	
194	2	1	25	2	8	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	
195	2	2	23	1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
196	2	1	22	1	14	2	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	5	
197	2	1	31	2	12	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	

Codigo	Genero	Edad	Cargo	T.Contrato	Area	Grado de instruccion	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	
1	2	1	26	2	2	2	3	4	5	3	4	3	2	2	2	3	2	2	4	5	5	4	2	5	4	3	3	2	2	5	3
2	2	1	26	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
3	2	1	28	2	11	2	3	2	3	3	5	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	2	2	5	3
4	2	2	28	2	11	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	4	3	3	5	3	5	3	2	
5	2	1	28	2	5	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	
6	2	1	28	2	5	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
7	2	1	5	2	5	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	
8	2	2	28	2	5	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	
9	2	1	32	2	7	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	3	4	5	3	
10	2	1	32	2	7	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
11	2	1	2	1	12	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
12	2	2	2	1	12	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
13	2	1	2	1	6	2	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	
14	2	1	2	1	14	2	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	
15	2	2	23	1	12	2	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	
16	2	2	23	1	12	2	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	2	4	5	
17	2	2	23	1	9	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
18	2	2	23	1	14	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
19	2	1	23	1	2	1	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	2	1	22	1	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
21	2	1	17	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	
22	2	1	35	1	2	2	1	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	
23	1	1	35	1	10	2	3	3	3	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
24	2	1	36	1	13	1	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	
25	2	1	36	1	13	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
26	2	1	36	1	13	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
27	2	1	36	1	13	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
28	2	1	36	1	13	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	
29	2	1	10	1	13	1	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
30	2	1	38	1	11	2	1	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	1	3	3	4	4	1	3	3	4	
31	2	1	3	1	12	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	2	2	39	1	10	2	2	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	
33	2	1	39	1	10	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	3	3	4	5	
34	2	1	39	1	10	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	
35	2	1	39	1	5	2	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
36	2	1	39	1	10	2	2	4	3	3	3	3	5	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	
37	2	2	38	1	11	1	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	
38	2	1	36	1	13	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
39	2	1	36	1	13	2	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	
40	2	2	36	1	13	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	2	1	22	1	14	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	
42	2	1	22	1	14	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	
43	2	1	22	1	10	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
44	2	1	21	1	14	2	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	
45	2	1	19	1	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	2	4	
46	1	1	19	1	5	2	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	3	4	4	3	4	
47	1	1	19	1	5	2	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	
48	2	1	19	1	11	2	2	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
49	2	2	37	1	10	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	5	3	
50	2	1	36	1	13	1	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
51	2	1	36	1	13	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	2	1	36	1	13	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	
53	2	1	36	1	13	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
54	2	1	36	1	13	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
55	2	1	2	1	9	2	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
56	2	1	2	1	4	2	3	2	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	2	5	5	4	4	5	
57	2	1	2	1	9	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
58	2	2	2	1	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
59	2	1	2	1	7	2	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	
60	2	1	2	1	8	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	2	1	30	1	8	2	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	
62	2	1	2	1	8	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
63	2	1	36	1	13	1	4	4	4	4</																					

85	2	1	40	1	5	2	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3				
86	2	1	30	1	8	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
87	2	1	36	1	13	1	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4				
88	2	1	38	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2				
89	2	1	36	1	13	1	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4				
90	2	1	36	1	13	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
91	2	1	39	1	10	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2				
92	2	1	39	1	9	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2			
93	2	2	20	1	6	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1				
94	2	1	36	1	13	1	1	4	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	4	3	2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4				
95	2	1	36	1	13	1	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4			
96	2	1	36	1	13	2	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
97	2	1	31	1	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
98	2	2	36	1	13	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
99	2	1	31	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5			
100	2	1	36	1	13	1	4	4	2	3	4	3	4	3	4	6	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4			
101	2	2	36	1	13	1	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
102	2	1	2	1	10	2	1	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
103	2	2	36	1	13	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4			
104	2	1	36	1	13	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4			
105	2	1	36	1	13	1	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	4			
106	2	1	36	1	13	1	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3			
107	2	1	11	1	10	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4			
108	2	2	11	1	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
109	2	1	9	1	13	1	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4		
110	1	1	14	1	14	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
111	1	1	14	1	14	2	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
112	2	2	37	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2		
113	2	1	37	1	5	2	5	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
114	2	2	26	2	2	1	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
115	2	2	28	2	11	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
116	2	1	9	2	11	2	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4		
117	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	5	2	2	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4		
118	2	2	5	2	11	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	2		
119	2	1	32	2	7	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
120	2	1	32	2	7	2	5	3	4	5	2	5	4	3	2	3	4	5	4	4	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
121	2	1	18	1	7	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
122	2	1	18	2	7	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2		
123	2	1	18	2	7	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3		
124	2	2	18	1	7	2	2	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3		
125	2	2	25	2	8	1	2	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	3	2	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4		
126	2	1	25	2	8	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
127	2	1	25	2	8	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
128	2	1	25	2	8	2	5	4	5	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	2	3	4	5	5	
129	2	1	25	2	8	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3		
130	2	1	25	2	8	2	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	
131	2	1	25	2	8	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
132	2	1	23	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	
133	2	1	25	2	2	2	4	4	4	3	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
134	2	2	25	2	8	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	
135	2	2	25	1	8	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	2	1	25	1	8	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	
137	2	2	25	2	8	1	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
138	2	1	32	2	7	1	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	
139	2	1	32	2	7	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
140	2	2	34	2	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	2	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	
141	2	1	5	2	5	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2
142	2	1	5	2	5	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
143	2	1	5	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2												

176	2	1	16	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	
177	2	1	15	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
178	2	1	16	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	2	1	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	5	
180	2	1	17	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	5	2	3	5	
181	2	1	17	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
182	2	2	33	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
183	2	1	28	1	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
184	2	1	29	2	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
185	2	1	29	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	
186	2	1	29	1	2	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
187	2	1	29	2	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
188	2	2	29	2	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4
189	2	1	31	1	12	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
190	2	1	29	2	2	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3
191	2	1	24	2	2	1	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	
192	2	1	25	2	8	2	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	2	
193	2	1	25	2	8	2	2	2	3	4	3	2	2	4	3	4	2	2	5	5	4	2	2	4	4	5	5	3	3	4	
194	2	1	25	2	8	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	
195	2	2	23	1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
196	2	1	22	1	14	2	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	5	
197	2	1	31	2	12	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	

2	3	2	1	3	2	2	4	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	95	2	
4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	1	2	3	2	3	180	4	
3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	146	3	
4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	158	3	
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	181	4	
5	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	204	4	
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	207	4	
2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	5	4	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	152	3	
3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	170	4	
5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	2	5	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	5	4	187	4	
4	5	4	4	4	4	3	2	2	4	3	5	4	5	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	5	2	4	185	4	
3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	145	3	
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	187	4	
5	4	5	4	4	5	2	3	4	3	4	3	2	2	5	3	2	2	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	195	4	
5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	2	5	2	4	2	5	4	204	4	
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	210	5	
5	5	4	5	5	5	3	3	4	2	2	4	5	3	4	2	3	4	3	2	4	2	2	5	3	3	4	4	5	207	4	
4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	198	4	
2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	5	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	1	3	1	155	3	
3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	154	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	210	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	3	3	2	190	4	
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	168	3	
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	219	5	
4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	201	4		
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	2	3	3	175	4	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	143	3
3	4	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	187	4	
3	3	4	5	5	5	3	3	5	2	4	3	3	5	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	173	4	
3	3	4	4	4	5	3	2	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	173	4	
1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	4	4	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	132	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	182	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	186	4
4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	188	4	
2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	143	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	152	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	181	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	197	4	
2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	143	3	
3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	2	1	169	3	
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	169	3	
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	77	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	235	5	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	168	3	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	114	2	
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	170	4	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	222	5	
4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	210	5	
4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5	4	3	5	2	3	5	2	4	2	5	201	4	
4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	190	4	
3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	140	3	
3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	171	4	
3	3	4	4	5	5	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	5	4	3	4	2	2	4	2	3	2	5	4	163	3	
2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	1	146	3	
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	203	4	
3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	4	2	204	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	183	4	

Anexo 6: Propuesta de Valor

TALLER: “PROPUESTA DE PROGRAMA SOBRE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA ALPAYANA S.A”

OBJETIVO DEL TALLER

El programa tiene la finalidad de brindar información, estrategias y técnicas sobre cómo prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Alpayana S.A.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- 1) Coordinar con todo el personal el día del taller
- 2) Dar la bienvenida a todos los asistentes.
- 3) Se iniciará con una breve explicación sobre los el estrés, factores asociados al estrés laboral, solución de problemas y técnica de relajación.
- 4) Se pondrá en práctica con dinámicas sobre los métodos de relajación: se pondrán situaciones probables de ira para poner en practicas la técnica respiración, relajación, técnicas cognitivas (evaluar las situaciones estresantes y enfocarse en buscar soluciones), técnica de gestión de tiempo (gestionar bien las horas)
- 5) Se brindará un tiempo de refrigerio

TALLER PLENARIO

Se pedirá a los trabajadores realizar grupos para que ellos mismos puedan proseguir a explicar cada tecina explicada y demostrada, mediante un sorteo realizado entre todos los grupos.

EVALUACIÓN

Para finalizar el taller, se les tomara un par de preguntas a todos en general y se les brindara un pequeño obsequio por respuesta acertadas.

También se les pedirá comprometerse a poner en todo lo aprendido anteriormente.