



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA LABORAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO MARTÍ
PUNO 2019**

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

AUTOR:

Bach. LANZA CAYO, MELIZZA YUDITH

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. TANIA, SERRUTO CAHUANA
Asesor Metodólogo

Lic. KARLA LIZETH, VARGAS MARQUEZ
Asesor Temático

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

A mi Madre, por ser la persona quien estaba presente en momentos difíciles dándome aliento y los felices celebrando conmigo.

A mis Compañeros y Amigos, por ser parte de momentos que quedan grabados en el recuerdo.

A la Universidad, por la oportunidad de formarme como profesional y persona.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi fuente de fortaleza, quien guía mi camino y me ayuda a cumplir con mis metas.

A mi alma mater, la Universidad Privada Telesup; al rector, a todos los docentes y a mis compañeros de la carrera profesional de psicología quienes hicieron posible que concluya con mis estudios.

De igual manera, agradecer a la Empresa Grupo Martí, a todos sus trabajadores, quienes cooperaron en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica	17
1.3.2. Justificación Metodológica	18
1.3.3. Justificación Social.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.	23
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Clima laboral	25
2.2.2. Estrés y afrontamiento del estrés	34

2.3. Definición de términos básicos.....	40
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. Hipótesis de la investigación	43
3.1.1. Hipótesis generales.....	43
3.1.2. Hipótesis específicas.....	43
3.2. Variables de estudio	44
3.2.1. Clima laboral	44
3.2.2. Afrontamiento del estrés.	45
3.3. Tipo y nivel de la investigación	46
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio.....	46
3.5.1. Población	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6.1. Técnica.....	47
3.6.2. Instrumento	47
3.7. Métodos de análisis de datos	51
3.8. Aspectos éticos	51
IV. RESULTADOS	52
4.1. Nivel del clima laboral.....	52
4.2. Nivel del clima laboral elaborado por factores	53
4.2.1. Factor realización personal	53
4.2.2. Factor involucramiento laboral	54
4.2.3. Factor supervisión	55
4.2.4. Factor comunicación	56
4.2.5. Factor condiciones laborales.....	57
4.2.6. Respuesta del modo de afrontamiento del estrés	58
4.3. Relación de variables	60
4.3.1. Grado de correlación de variables.....	60
V. DISCUSIÓN.....	61
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	70

Anexo 1: Matriz de consistencia	71
Anexo 2: Matriz de operacionalización	72
Anexo 3: Instrumentos	73
Anexo 4: Validación de instrumentos	82
Anexo 5: Matriz de Datos.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Clima laboral general.....	52
Tabla 2.	Realización Personal.....	53
Tabla 3.	Involucramiento Laboral	54
Tabla 4.	Supervisión.....	55
Tabla 5.	Comunicación.....	56
Tabla 6.	Condiciones laborales	57
Tabla 7.	Modo de afrontamiento del estrés por áreas	58
Tabla 8.	Prueba de Rho Spearman para la hipótesis general	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La cascada del estrés.....	36
Figura 2. Porcentaje del clima laboral	52
Figura 3. Diagrama circular representa el porcentaje del factor I	53
Figura 4. Diagrama circular representa el porcentaje del factor II	54
Figura 5. Diagrama circular representa el porcentaje del factor III	55
Figura 6. Diagrama circular representa el porcentaje del factor IV	56
Figura 7. Diagrama circular representa el porcentaje del factor V	57

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019. En cuanto a metodología, el tipo de investigación es aplicado, descriptivo-correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de ambos sexos de un rango de edad de 20 a 35 años. Los instrumentos que se utilizaron para obtener los datos fueron la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004) y el cuestionario de modos de afrontamiento del estrés, de Carver (1993). Se arribó a la conclusión siguiente: existe relación en las variables de estudio con una correlación de 0.401 y un nivel de significancia $p = 0.001$, en tanto al nivel del clima laboral general de los trabajadores se percibe más del 50 % con un clima laboral favorable y en las áreas del afrontamiento de estrés se obtuvo como respuesta el afrontamiento de reinterpretación y aceptación con un porcentaje máximo del 70%.

Palabras Clave: Clima laboral, afrontamiento del estrés, estilos de afrontamiento.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work environment and coping with stress in the workers of the company Grupo Martí Puno 2019. Regarding methodology, the type of research is applied, descriptive-correlational, of non-experimental design. The sample consisted of 20 workers of both sexes with an age range of 20 to 35 years. The instruments used to obtain the data were the CL-SPC work climate scale by Sonia Palma Carrillo (2004) and the questionnaire on ways of coping with stress, by Carver (1993). The following conclusion was reached: there is a relationship in the study variables with a correlation of 0.401 and a level of significance $p = 0.001$, while at the level of the general work environment of the workers, more than 50% are perceived with a favorable work environment and in the areas of stress coping, the response was reinterpretation and acceptance coping with a maximum percentage of 70%.

Keywords: Work environment, coping with stress, coping styles.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el ámbito laboral ha sufrido diversas transformaciones a nivel mundial, que no solo se observan en las cifras de desempleo sino, en las condiciones laborales inestables, sobrecarga ocupacional, ambigüedad de rol y absentismo. Los trabajadores se sienten más presionados dentro del contexto laboral, reaccionando ante ellas de diferentes maneras en función a ciertas características personales, psicológicas y psicosociales, cuando las sobrecargas superan las posibilidades de hacer frente a una situación dada, surge gradualmente el agotamiento emocional, desinterés, falta de concentración, la disminución de la actividad, frustración en el trabajo, el desencadenamiento del estrés con mayor frecuencia, llega hasta otros cuadros de desgaste laboral o síndrome de Burnout.

El estrés es de alto impacto en el ámbito laboral gracias a los efectos negativos en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores, por ello, se vincula a situaciones de estrés en el trabajo, donde el sujeto se siente imposibilitado de enfrentarlo adecuadamente, para ello hace el uso y desarrollo de las estrategias de afrontamiento o recursos personales, pensamientos, acciones que dispone cada sujeto para enfrentar situaciones estresantes (Marsollier & Aparicio, 2010).

Es de señalar que, actualmente, el estrés impacta negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores y colaboradores; en distintos puestos de trabajo, el individuo busca su propia satisfacción y bienestar sobre sus intereses sociales y económicos. Ahora bien, existe un gran número de trabajadores para los que la presencia de estrés no es extraña por sus experiencias ya vividas, regularmente las personas utilizan la evasión sobre el estrés ya que no saben cómo manejarlo o afrontarlo, pues no cuentan con herramientas suficientes para ello. Partiendo de ello, se formula la realización de este estudio, el cual pretende determinar la relación entre clima laboral y el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí, de Puno, 2019.

El manuscrito de investigación contiene seis apartados, los cuales se describen seguidamente. El primer apartado, denominado “Problema de investigación”, contiene la descripción de la problemática general, el planteamiento

del problema, la formulación del problema, justificación de la investigación y los objetivos del estudio. El segundo apartado, denominado “Marco teórico”, explica los antecedentes nacionales e internacionales, así como el sustento teórico y la definición de términos básicos de la investigación. Asimismo, en el tercer apartado denominado “Métodos y materiales”, se describen la metodología, la hipótesis, la variable, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas y los instrumentos para recolectar los datos y el método utilizado en el análisis de la información. En el cuarto capítulo se muestran los resultados del estudio presentados en tablas y gráficos, seguidos de la discusión de los resultados, finalmente se muestran las conclusiones de investigación y los resultados del estudio, así como las referencias y los anexos que la avalan.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, la tecnología y la globalización avanzaron vertiginosamente, imponiéndose en las organizaciones que a la par buscan obtener mayores niveles de competitividad y presencia en el mercado, adaptándose bruscamente a las transformaciones que se suscitan en el proceso y que muchas veces alteran el clima organizacional en el que interactúa el personal, estando bajo presión para cumplir con las solicitudes hechas por los gerentes, lo que puede desencadenar en ellos el denominado estrés laboral.

El clima laboral negativo y el estrés son factores determinantes el uno del otro, pues cuando se hace mención de los problemas sociales en el clima organizacional donde interactúan las personas dentro de la organización influye en su compromiso con la misma. El estrés laboral por lo tanto será la consecuencia negativa de una interrelación que se da con el personal donde se toma en cuenta las capacidades de respuesta del colaborador sobre los cambios propiciados por la globalización.

En cambio, un buen clima organizacional tendrá resultados positivos cómo serán la adaptación, la productividad, la innovación, la satisfacción, entre otros elementos beneficiosos para la organización que desencadenaron el logro de los objetivos. El estrés laboral surgirá cuando los requerimientos de un entorno competitivo son agresivos superando la capacidad del personal para afrontar el estrés denominado la enfermedad del siglo XXI, este presenta una sintomatología característica como el afrontamiento físico y mental, baja productividad que afecta directamente a la organización por los factores ambientales y las variables psicológicas que intervienen en este proceso.

De acuerdo a una encuesta realizada por el portal de empleo Aptitud, 8 de cada 10 trabajadores considera un factor determinante al clima laboral en su desempeño, y otro porcentaje anuncia que renunciaría si el clima laboral fuera negativo (Vargas & Chavez, 2019).

A nivel nacional, según el reporte de salud en el Perú, cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral y evasión sobre el afrontamiento del estrés.

La empresa Grupo Martí, brinda los servicios de consultoría tributaria, planillas electrónicas, declaraciones, libros electrónicos, facturas electrónicas, reclamos, descargos y apelaciones, soluciones tributarias, asesoramiento contable, asesoría tributaria, asesoría laboral, entre otras. Para llevar adelante estas funciones sus trabajadores deben contar con un tiempo organizado y aprender a trabajar bajo presión, ya que las exigencias de los clientes de la empresa requieren atención eficiente a asuntos delicados como son los anteriormente expuestos.

Por tal motivo los trabajadores de la empresa Grupo Martí al tener como objetivo brindar un servicio eficiente, requerirá en su ambiente de trabajo un incentivo para mejorar la productividad aun cuando exista exigencias laborales que causan desgastes físicos, mentales, que nos dan a conocer las consecuencias del estrés, en enfermedades como dolores de cabeza intensos, gastritis, miopía, entre otras condiciones más delicadas. Esto aunado a las situaciones personales de cada uno de los trabajadores llegaría a empeorar ciertos cuadros, repercutiendo en la producción y desempeño de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cómo es el clima laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?

PE 2. ¿En qué nivel de clima laboral se encuentran los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019 según los factores; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales?

PE 3. ¿Cuáles son las respuestas del afrontamiento del estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se origina, por la necesidad de las personas buscan un trabajo para el sustento económico, personal y familiar, muchos de ellos no ejercen sus carreras quizá por motivos de carencia económica, problemas familiares, en otras, se ven en la necesidad de trabajar en diferentes oficios, actividades laborales, bajo presiones, exigencia, hasta puestos poco remunerados.

Se eligió a una muestra de trabajadores de la empresa Grupo Martí, que trabajan bajo presión por parte de exigencias de clientes y no contar con un tiempo organizado para realizar sus funciones de trabajo, obteniendo como resultado los niveles de estrés y sin poseer estrategias, acciones suficientes o estilos de afrontamiento al estrés, los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en los que se basa un individuo para hacer frente a situaciones estresantes, el objetivo principal es ayudar o darles a conocer que existen diversas manera para afrontar el estrés y así brindar un buen servicio.

Por otro lado, está la variable el clima laboral, definida al ambiente en el que se desarrolla dentro de la empresa, relaciones interpersonales, estado anímico de trabajadores y directivos. La calidad del clima laboral se verá influenciado directamente en la satisfacción de los trabajadores y con ello mejorara la productividad de la empresa, generando grandes éxitos, si el clima laboral es positivo trabajarán con más dedicación, entusiasmo y resaltando los mejores niveles de rendimiento y satisfacción. Ante un clima laboral negativo los objetivos de la empresa se verán perjudicados, y esto produce bajo rendimiento.

Por lo tanto, la presente investigación pretende analizar si existe una relación entre el clima laboral y afrontamiento del estrés y las posibles respuestas que tiene cada individuo.

Los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en los que se basa un individuo para hacer frente a situaciones estresantes.

Los modos del afrontamiento y alternativas ya sea de distracción, apoyo emocional, físico, social, en trabajadores, colaboradores, directivos de dichas empresas pueden generar el manejo a situaciones estresantes, llegando a desencadenar enfermedades y/o alteraciones fisiológicas, psicológicas, sociales y deserción del puesto donde labora.

Los síntomas del estrés laboral son agotamiento, cansancio, irritabilidad, angustia, ansiedad, cefaleas, por la cual, el presente estudio busca ser de gran aporte dentro del campo psicología organizacional (Tarradellas, 2008).

Por lo tanto, la realización de este estudio se argumenta desde un talante teórico pues se podrá ordenar, crear y sistematizar conocimientos del tipo teórico-científicos que podrá ser empleado y valorado por la empresa Grupo Martí Puno, los profesionales de psicología y aquellos investigadores o personas que estén interesadas en ahondar en el clima laboral y el afrontamiento del estrés.

1.3.2. Justificación Metodológica

Desde un aspecto metodológico esta investigación se argumenta por cuánto aporta un instrumento de recolección de datos basado en los planteamientos teóricos indicados en esta investigación, los cuales han sido seguido los parámetros para determinar su validez y confiabilidad, sustentado en el diseño de investigación adoptado, por lo que se garantiza su ejecución en otras investigaciones.

1.3.3. Justificación Social

Una vez obtenidos los resultados del proyecto se trabajará con un plan de acción, para mejorar los puntos débiles detectados y para potenciar los aspectos favorables, lograr ejecutar un programa de mejora del clima laboral, este tipo de estudios son útiles para identificar los problemas, fortalezas y las principales oportunidades de mejora en la empresa, así lograra contar con empleados más satisfechos y productivos que hablaran bien de su desempeño y de la institución donde laboran, lo cual impactara en una reputación positiva.

Dentro de la empresa se generará cambios para el mejoramiento de la calidad del clima laboral, incrementando su influencia directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejorará la productividad y se visualizará hacia los objetivos generales de la empresa; buscando las mejores estrategias para el manejo de estrés y afrontamiento de alternativas como, distracción personal, apoyo psicológico, apoyo familiar, incentivos laborales y motivaciones internas.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Demostrar la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Definir el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

OE 2. Determinar el nivel de clima laboral por factores realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

OE 3. Identificar cuáles son las respuestas de afrontamiento del estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Hermoza (2019) realizó una investigación titulada “Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018”. Su objetivo fue determinar el estilo de afrontamiento de estrés que utilizan los ejecutivos de venta de una empresa comercial. Su metodología que empleó fue, en el marco del diseño cuantitativo, no experimental-transversal, de nivel descriptivo. La muestra se conformó por 70 ejecutivos de venta con edades, entre los 18 y los 55 años de edad, donde el 54.3% fue del sexo femenino y el 45.7%, del sexo masculino, a quienes se les aplicó el Test de estilos de afrontamiento de Estrés, adaptado por Salazar y Sánchez en el año 1993. Los resultados fueron de la siguiente forma: las estrategias aplicadas por los empleados se obtuvieron a partir del estilo centrado en la problemática de las estrategias, teniendo mayor presencia la supresión de actividades con una media de 3.2, sobre el estilo centrado en la emoción se aplicó la estrategia del retorno de séptima, con una media de 2.4 y para el estilo centrado en otros aspectos empleaban las conductas inadecuadas con una media de 2.6. Esta investigación representa un aporte significativo por cuanto permitió la contrastación de resultados y la sustentación teórica del mismo, de manera que se relacionan en cuanto a variables y métodos aplicados.

Melgarejo (2018) llevó a cabo una investigación titulada “Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la Municipalidad de Puente Piedra 2017.” Su objetivo fue establecer la relación existente entre el afrontamiento del estrés y el bienestar psicológico en los trabajadores ya mencionados. Su metodología se dio mediante la investigación en un enfoque básico, con diseño transversal no experimental, cuya muestra la constituyeron 123 trabajadores de la municipalidad a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, que contenía los ítems de las variables de estudio y que permitieron finalmente contrastar la

hipótesis de investigación. Se arribó a la siguiente conclusión de que se da una relación positivamente alta entre el afrontamiento del estrés y el bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la municipalidad de Puente de Piedra demostrándose a través de la prueba estadística de Spearman ($Rho=.755$; $p\text{-valor}=.000<0.000$). Este estudio es de gran importancia para la presente investigación, ya que aporta un referente teórico metodológico de investigación que amplifica las bases teóricas de esta investigación, reafirmando que el afrontamiento del estrés es un mecanismo que interviene en el bienestar psicológico de los trabajadores, realizando un aporte teórico importante al estudio.

Villegas (2017) defendió su tesis titulada “Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del Call Center de una Institución Financiera sede Lima 2017.” El objetivo de este trabajo fue establecer el nivel de relación que existe entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en los colaboradores del Call Center de una institución financiera con sede en Lima. La metodología que utilizó, con base en el objetivo, fue la investigación de nivel explicativo, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 276 colaboradores de ambos sexos, con edades entre los 18 y con los 45 años de edad, adscritos a la institución mencionada, a quienes se les aplicó como instrumento la escala de CL-SPC, adaptada por Abanto (2012), así como el Inventario de Estimación de Afrontamiento de Cope de Carver adaptada por Pajuelo. Se llegó a la conclusión de que se da una correlación positiva entre las variables Estilos de Afrontamiento y Nivel de Clima Laboral con una significancia del $p=0.003$. Asimismo, se encontró una relación entre la variable clima laboral y las variables sociodemográficas representada por la edad, el sexo y el cargo que ocupa. No obstante, para la variable de estilo de afrontamiento al estrés sólo se relaciona con las variables de cargo que ocupa y sexo. Este estudio se reviste de gran importancia por cuanto se considera las variables de investigación utilizada en este trabajo, al relacionar el clima laboral con el afrontamiento del estrés aportando una visión mucho más extensa de la relación de las variables indicadas.

Choque (2017) llevó a cabo una investigación titulada “El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y créditos

de Tacna, Agencia Puno 2015” cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencia Puno. Su metodología, a partir del objetivo de investigación este estudio, es de tipo correlacional explicativo, usando el diseño no experimental por cuanto no hubo manipulación de la variable y transaccional por qué los datos se recabaron un solo momento, todo basado en el método hipotético-deductivo, la población se conformó por los trabajadores de la institución mencionada especialmente de las áreas de crédito, área de recuperaciones y área de operaciones. Las conclusiones a las que se arribó fueron que: se constató que el 43.48% de los trabajadores muestran un alto nivel de estrés laboral, de igual forma el 78.26% manifiestan un nivel medio en el clima organizacional, por cuanto se obtuvo que el estrés laboral se correlaciona significativa y directamente con la variable de clima organizacional. El estudio de Choques aportó una visión mucho más extensa y sustancial de cómo el estrés puede determinar el clima de una organización, de allí la importancia para esta investigación por cuanto se siguen métodos similares que permiten una mejor visión de la relación de estas variables.

Díaz (2016), también, en este mismo marco, sustentó su tesis titulada “Modos de afrontamiento del estrés, estudiantes universitarios de la escuela de contabilidad de la Universidad San Pedro Chimbote 2016.” Su objetivo fue analizar los modos de afrontamiento del estrés que presentan a estudiantes universitarios de la Escuela de Contabilidad de la Universidad de San Pedro de Chimbote. En la metodología se usó un tipo de estudio no experimental y un diseño descriptivo transversal, cuya población se conformó por 140 estudiantes de ambos sexos a quienes se les aplicó el cuestionario de modos de afrontamiento de Copper Disposicional de Carver y sus colaboradores. Las conclusiones fueron: con respecto a la dimensión de reinterpretación positiva y desarrollo personal y el 40% de los estudiantes entrevistados la usan frecuentemente, asimismo se constató que el 77.1% de los estudiantes utiliza adecuadamente el modo de aceptación, con respecto al modelo de acudir a la religión el 57.7% utilizan este método de para afrontar el estrés, el 60% de los estudiantes aplican el modelo de negación dependiendo de la situación en que se encuentren, el 60% aplica también el análisis de las emociones, dependiendo de la situación sobre el modelo de conductas inadecuadas, el 68.6% casi no lo aplica y el 75% también emplea el modelo de

distracción para afrontar el estrés. Aunque en este estudio se consideraron estudiantes universitarios y no trabajadores específicos de una empresa, por medio de la investigación de Díaz se pudo conocer y ahondar en la variable de afrontamiento del estrés reconociendo sus dimensiones e indicadores que orientaron la consecución de este estudio.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Saltos (2017) llevó a cabo una investigación titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del ministerio de salud pública pertenecientes al distrito de las Guayas.” Su objetivo fue establecer la influencia del estrés laboral en las estrategias de afrontamiento en los médicos en el Ministerio de Salud Pública perteneciente al distrito de las Guayas. Respecto a su metodología, este estudio estuvo enfocado en el método cuantitativo, de tipo experimental, alcance correlacional y diseño transversal, la muestra se conformó por 52 médicos a quienes se les aplicó el Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud de Wolfgang y la Adaptación Española del Inventario de la estrategia de afrontamiento. Se arribó a la conclusión de que los médicos entrevistados empleaban estrategias de afrontamiento relacionadas con la reestructuración cognitiva, el apoyo social y la resolución de problemas, las estrategias menos empleadas fueron las retiradas sociales y la autocrítica, corroborando se de esta manera la correlación significativa entre el pensamiento reiterativo, las estrategias autocríticas, la retirada social y los niveles de estrés. La investigación de corte Internacional de Saltos muestra la relación entre las variables de estudio, lo que permitió ahondar y enriquecer el análisis realizado en esta investigación partiendo de la correlación de los resultados del estudio.

Gonzales (2014) realizó un trabajo de investigación titulado “Estrés y desempeño laboral.” Este estudio tuvo como propósito establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenago. Su metodología fue de tipo correlacional, cuya muestra se conformó por 50 empleados que tienen entre 25 y 50 años, y forman parte de los departamentos de venta, mecánica y administración de la empresa mencionada. La conclusión, en esta investigación, es que se constató la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, aplicando el Test

Estandarizado y la Evaluación del desempeño de selección forzada. Finalmente, se elaboraron recomendaciones y se propuso un programa de mejora del desempeño y manejo adecuado del estrés en trabajadores. En el estudio de González aunque se tomaron en cuenta una variable que no se consideró en esta investigación, se hizo un planteamiento importante del estrés a través de sus resultados que permitieron el determinar una serie de recomendaciones que optimizaron el desempeño de los trabajadores, siendo un importante aporte a esta investigación que permite el análisis de la variable estrés.

Garduño (2014) realizó una investigación titulada “Encuesta de clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del Parque Industrial Lerma, Universidad Autónoma del Estado de México.” Su objetivo fue aplicar una encuesta para determinar el clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química. Respecto a su metodología, este estudio de tipo descriptivo tomó como muestra a 290 colaboradores donde 125 eran mujeres y 165 hombres, cuyos rangos de edad son entre los 18 y 60 años cuya escolaridad va desde la primaria hasta la maestría y una clasificación laboral de no sindicalizados y sindicalizados. La muestra de estudio posee diferentes roles dentro de la organización, no obstante, interactúan en el mismo ambiente laboral. La conclusión a la que se arribó es que los trabajadores más productivos se alcanzan cuando se determinan relaciones participativas e igualitarias en el ambiente laboral, favoreciendo y beneficiando la comunicación, lo que fortalece el auto-desarrollo y la comprensión entre los empleados. Igualmente, en un aspecto individual se propicia la satisfacción de las necesidades de autorrealización y básicas que posee todo ser humano. La investigación anterior representa un importante aporte a este estudio, por cuanto permitió la profundización teórica de la variable del clima organizacional, determinando qué los trabajadores muestran relaciones más igualitarias y participativa sí fortalecen su autodesarrollo, siendo un principio importante a considerar en esta investigación.

Quevedo, Lubo & Montiel (2005) llevaron a cabo una investigación titulada “Estrés y afrontamiento en los trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencia” en la Universidad de Carabobo Venezuela. Su objetivo fue analizar el estrés y las medidas de afrontamiento que muestran los trabajadores

de una institución de coordinación y asistencia de emergencia. Su metodología fue el estudio de tipo descriptivo; tuvo una muestra representada por 99 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario anónimo contentivo de 49 preguntas donde se evaluaba el afrontamiento y el estrés organizacional bajo 3 niveles intermedio, alto y bajo y para el afrontamiento se usaron tres patrones: evasivo, directo y pasivo. En esta investigación se arribó a la conclusión de que el 96% de los entrevistados mostró un nivel intermedio y bajo de estrés, dentro del clima organizacional se observaron factores como la falta de estructura y cohesión con un valor promedio. Sobre el patrón de afrontamiento se determinó que el mismo es directo, representado por el 40%. Por lo tanto, la presencia de los niveles bajos e intermedio de estrés es considerada por la forma de afrontamiento directo y evasivo que utilizan los trabajadores. La investigación anterior permite el determinar una visión Internacional de las variables de afrontamiento y estrés en trabajadores, tomando en cuenta que existe cierta relación con la situación nacional estudiada, por cuanto el estudio anterior representa un aporte importante que amplía la visión consideradas en este estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

2.2.1.1. *Clima organizacional.*

La percepción que los sujetos poseen sobre los elementos característicos de la organización y experiencias vividas día tras día se involucran en una relación sobre la claridad y la coherencia de la dirección el estilo de liderazgo, la forma de distribución de las responsabilidades, la identificación de la institución, la disponibilidad de los recursos, la forma en cómo se observan los valores colectivos bajo principios sólidos y la estabilidad laboral (Villegas, 2017, p.17).

Sobre la base de este fundamento se conceptualiza el clima organizacional considerado como una serie de elementos propios del ambiente laboral que pueden ser medidos y directa o indirectamente percibido por las personas que laboran en una organización, pues, este entorno se relaciona con la motivación y el comportamiento. De igual forma, se busca delimitar los diferentes factores de gran

relevancia que intervienen en la conducta de los trabajadores que forman parte de una organización. (Villegas, 2017, p.10)

2.2.1.2. Clima organización y otros conceptos.

2.2.1.2.1. Satisfacción:

Para Cabrera (2018):

la satisfacción laboral es un sentimiento positivo sobre la labor propia que emana de la valoración de su elemento característico. Un individuo con altos niveles de satisfacción laboral posee sensaciones positivas sobre su trabajo, contrariamente el que se siente insatisfecho posee sentimientos negativos hacia su labor. (p.36)

2.2.1.2.2. Teoría de Higiene-Motivacional:

Por medio de esta teoría se demuestra que la existencia de ciertos elementos se asocia a la satisfacción laboral y la ausencia de otros está relacionada con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Aquellos elementos que intervienen en la satisfacción del empleado están denominados como: factores motivacionales intrínsecos al trabajo, los cuales llevan a dividirse en cinco indicadores señalados a continuación:

- Logro o cumplimiento. – oportunidad de culminar una labor.
- Reconocimiento hacia un trabajo bien realizado. – aprobación de la labor.
- La labor en sí. – probabilidad de mostrar sus capacidades y habilidades.
- Responsabilidad y crecimiento o avance.

La obtención de nuevas labores y funciones que mejoren el cargo y proporcionen al sujeto mejor control del mismo. De igual manera, los elementos ausentes que son motivos de insatisfacción están catalogados como factores de higienes o extrínsecos al trabajo, entre los que se pueden mencionar las relaciones interpersonales, las políticas de la organización, la administración, salario, estatus, supervisión, condiciones laborales y seguridad (Cabrebra, 2018, p. 12).

2.2.1.2.3. Motivación:

La motivación tiene un gran cargamento afectivo, conductual y cognitivo. El empeño, la persistencia, la preferencia y el vigor son muestra de los procedimientos que se llevan a cabo en un departamento administrativo de la función pública. El clima organizacional, por tanto, se alimenta de motivaciones internas que posee una persona traducida en el cumplimiento, responsabilidad, esfuerzo, dedicación productividad personal, frente a la ejecución de sus acciones laborales.

Estudios han demostrado la existencia de diferentes elementos motivadores que van desde los fisiológicos o fundamentales hasta los ubicados en los más altos niveles como son: la afiliación, la autorrealización, necesidad de poder y logro, los elementos extrínsecos e intrínsecos de un cargo laboral, las metas laborales, las expectativas, entre otros, por lo que, se espera que un empleado con grandes niveles de motivación sea mucho más productivo que aquél que no lo está, incidiendo en la realización favorable de sus funciones (Robayo, 2020).

2.2.1.2.4. Cultura organizacional:

La cultura organizacional está referida a una serie de acciones, creencias, principios, normas, inconscientes o conscientes, que llegan a ser construidas, aprendidas y compartidas por los miembros de una organización que surge de su interrelación social y que regula uniformemente la actuación grupal de esa organización logrando cierto nivel de permanencia y arraigo.

Es de señalar que, mientras el clima organizacional es un factor cambiante, la cultura organizacional es todo lo contrario, ya que, la misma es arraigada, permanente y constante lo que presenta las siguientes precisiones: el clima incide en los juicios, procesos cognitivos y la intermediación de la acción, motivación y satisfacción. Por su parte, la motivación interviene directamente en el desempeño laboral, la eficiencia y la acción. La satisfacción se relaciona con el afecto hacia el trabajo y por tanto con los reclamos, ausentismos, rotaciones y quejas.

De las consideraciones anteriormente mencionada, se puede señalar que cada uno de los conceptos se sustenta en un análisis metodológico, teórico y aplicado diferente para cada uno de ellos, por lo que, es bastante conveniente crear

estrategias gerenciales de cambios motivacionales a partir de lo que se conoce sobre la satisfacción y el clima laboral. Asimismo sería muy desacertado pretender tener un diagnóstico de la cultura o la satisfacción estudiando solamente la motivación o el clima laboral (Robayo, 2020).

2.2.1.3. Psicología ocupacional.

Actualmente la psicología ocupacional posee una visión integral de la salud y la enfermedad, luego de varios intentos de organizar conceptualmente la medicina psicosomática y cortico-visceral, los cuales son dos grandes ejemplos de una adecuada organización de conceptos y objetivos, los cuales han servido como preámbulo a la aparición de la medicina conductual y la psicología. En tal sentido, la psicología laboral y la psicología de la salud como medicina incorporan la denominada *psicología de la salud ocupacional* con el propósito de optimizar el modelo sanitario y patología psicosociales relacionadas a entornos más complejos en los que se desarrolla el individuo, el trabajo, su entorno y la importancia del bienestar social del mismo.

Para Juárez (2007) las condiciones laborales actuales a nivel general propician un conjunto de problemáticas crónicas de salud en las que destacan las patologías cardiovasculares y metabólicas, las cuales representan un elevado costo para la salud pública de países desarrollados. Las problemáticas emergentes y psicosociales se relacionan con el estrés o el denominado desgaste ocupacional, Síndrome de Burnout, el presentismo, la disfunción laboral, la violencia laboral o mobbing, la muerte súbita o la fatiga laboral, entre otros.

En la actualidad el mundo laboral se caracteriza por cubrir grandes jornadas laborales, que a su vez exigen capacidades cognitivas y emocionales derivadas de condiciones injustas, incertidumbre, competencia hostil y un fuerte desequilibrio entre los recursos disponibles, la labor que cumplen y la familia. Adicional a ello, se agregan riesgos químicos y físicos que no van a la par con la normativa y legislación es que supuestamente protegen al trabajador y que corresponden a modelos y paradigmas rebasados por una realidad dinámica y cambiante (Uribe, 2014).

2.2.1.4. Psicología, salud y trabajo.

Para Martí (1999), historiador la conceptualización de salud desde hace ya varios años, otros autores trataron de distinguir y agregar elementos a la propuesta planteada por la Organización Mundial de la Salud con criterio mucho menos abstracto como ocurre en el caso de Hoymans (1961) quién hace 40 años mejoró el concepto que planteó esta organización al señalar que la salud es un nivel óptimo personal de adecuación para una calidad de vida fructífera plena y creativa (Uribe, 2014).

2.2.1.5. Tipos de Clima organizacional o laboral de Likert.

Likert, (citado por Brunet, 1987) en la teoría de los sistemas planteado por este autor establece que existen dos formas de clima organizacional o sistemas organizacional y que cada uno de ellos posee sus subdivisiones. Al respecto se ha señalado que debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con la teoría del Liderazgo pues para el clima organizacional el liderazgo es una variable explicativa y que el propósito de la teoría de los sistemas es mostrar un modelo referencial que pueda examinar el espíritu del clima y su rol en la eficacia organizacional (García R & Ibarra V., 2009).

2.2.1.5.1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

El clima de tipo autoritario se caracteriza porque la gerencia no confía en los trabajadores. Las decisiones y los objetivos son planteados en la cúspide de la organización, distribuyéndose las funciones autoritaria y verticalmente. Los trabajadores viven en una atmósfera de amenazas, miedos, castigos ocasionales, recompensas y la satisfacción de las necesidades sólo se encuentra en una fase psicológica y de seguridad. Este tipo de clima presenta un contexto aleatorio y estable, donde la comunicación entre la dirección y los empleados no es más que un desencadenante de instrucciones específicas y directrices a cumplir, siendo una comunicación prácticamente unidireccional (García R & Ibarra V., 2009).

2.2.1.5.2. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

El clima del autoritarismo paternalista se caracteriza porque la gerencia confía condescendentemente en sus trabajadores, como la confianza que tiene el

amo a sus siervos. Las decisiones siguen siendo tomadas en la cúspide de la organización, pero hay pequeños detalles que pueden decidirse con los empleados. El sistema de recompensa y algunos posibles castigos son medios empleados para motivar a los trabajadores. Sobre este tipo de clima la gerencia se basa en las necesidades sociales de los trabajadores quienes tienen la impresión de laborar en un contexto estructurado y estable (García R & Ibarra V., 2009).

2.2.1.5.3. Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

Este tipo de clima participativo consultivo está caracterizado por la confianza en las capacidades de los trabajadores. Las decisiones y las políticas se toman por lo general en la cima de la organización, sin embargo, los subordinados tienen voz y voto en decisiones específicas de la labor a cumplir. Por lo tanto, la comunicación es descendente, los sistemas de castigo ocasionales y recompensas son aplicados como elementos motivadores hacia el trabajador, tratando de satisfacer necesidades de autorrealización, estima y prestigio. Este tipo de clima trabaja bajo un contexto dinámico donde la administración busca lograr los objetivos planteados (García R & Ibarra V., 2009).

2.2.1.5.4. Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

El clima de tipo participativo grupal está basado en una plena confianza dada a los trabajadores. Los procedimientos en la toma de decisión se expanden en toda la organización, estando integrados adecuadamente en cada uno de los niveles. La comunicación no es ni ascendente y descendente, sino lateral. Los trabajadores se encuentran motivados, ya que, se toman en cuenta sus opiniones, participan activamente en decisiones, en el cumplimiento de su labor en el establecimiento de objetivos, en el mejoramiento de la metodología laboral y en la evaluación de su rendimiento, en función de los propósitos y metas planteadas. Se da un nexo de confianza y amistad entre la gerencia y los trabajadores. En resumidas cuentas todo el personal tanto directivo, administrativo, obrero y quienes conforman las diferentes áreas de la organización conforman un equipo integrado que busca lograr los objetivos organizacionales sobre la planeación estratégica (García R & Ibarra V., 2009).

2.2.1.6. Características del clima organizacional o laboral.

El clima organizacional está caracterizado por ser permanente, es decir, en las empresas se mantiene cierto nivel de equilibrio sobre el clima laboral con algunas transformaciones graduales, la conducta de los trabajadores se transforma por el clima que se maneja en la organización, pues, ejerce una gran influencia con la identificación y el compromiso de estos (Rodríguez, 1999, p.136).

En el clima organizacional se da un espacio que permite transformar las actitudes de los trabajadores por motivo diferente como lo son: el día de pago, la reducción de personal, cierre mensual, cambio de la dirección de la empresa, el incremento salarial entre otros (Calatrava, 2016).

2.2.1.7. Dimensiones del clima organizacional.

Con respecto a las dimensiones del clima laboral se concibe como todas las características que pueden ser observables y medibles dentro de una organización, las cuales interfieren en la conducta de los colaboradores. De allí que, se llevarán a cabo investigaciones sobre aquellas dimensiones que conforman al clima laboral siendo las más sobresalientes las que a continuación se explican.

Likert (1987, citado por Brunet, 2004) plantea 8 dimensiones:

- 1) Los métodos de mando
- 2) Las fuerzas motivacionales
- 3) Procesos de comunicación
- 4) Interacción superior-subordinado
- 5) Toma de decisiones
- 6) Procesos de control
- 7) Objetivos de rendimiento
- 8) Objetivos de perfeccionamiento.

Por su parte, Pritchard y Karasick (1987 citado por Brunet, 2004) refiere 11 dimensiones:

- 1) **Autonomía:** Es considerada la libertad e Independencia que tiene el colaborador para decidir sobre la manera de solucionar los inconvenientes

que se le presenten en su labor, basado en las normativas y parámetros de la organización.

- 2) **Conflicto y Cooperación:** Referida a todas aquellas circunstancias dadas entre los colaboradores dentro de la diaria rutina, basada en el apoyo humano y material que provee la empresa sobre estas circunstancias.
- 3) **Relaciones sociales:** Es el contexto de socialización y nexos amistosos que se dan entre los colaboradores que pertenecen a una organización.
- 4) **Estructura:** Se refiere a las órdenes políticas e instrucciones emitidas por la dirección de la organización y que intervienen directamente en los procedimientos de las labores asignadas.
- 5) **Remuneración:** Es la manera en que los colaboradores reciben el salario por la ejecución de sus funciones.
- 6) **Rendimiento:** Es el nexo dado entre la labor realizada y el salario percibido por el trabajador que va en conformidad con las destrezas de este.
- 7) **Motivación:** Se relaciona al impulso extrínseco proporcionado por la empresa a sus colaboradores.
- 8) **Estatus:** Es la diferencia jerárquica dada por los niveles organizacionales entre superiores y subordinados.
- 9) **Flexibilidad e Innovación:** Son todas aquellas gestiones realizadas por la organización para transformar, experimentar e innovar sobre nuevos procesos productos y formas de lograr los objetivos planteados.
- 10) **Centralización y toma de decisiones:** Evalúa la causa por el cual se establecen las decisiones dentro de la organización, el procedimiento de toma de decisiones sobre lo menos o más importante.
- 11) **Apoyo:** Es la ayuda que brinda la dirección hacia los trabajadores cuando se presentan problemas o conflictos dentro del entorno laboral.
- 12) Por su parte, Palma en el año 2002 lleva a cabo un estudio sobre el clima organizacional en los trabajadores de la Lima Metropolitana estandarizando

la escala de CP-SLS presentando cinco dimensiones del clima laboral las cuáles son las siguientes (Calatrava, 2016):

- 13) **Autorrealización Personal:** Sensación de laboral de acuerdo a las probabilidades del entorno favoreciendo el crecimiento profesional y personal del individuo.
- 14) **Involucramiento laboral:** Involucramiento laboral está referido a la determinación de normas, reglas y valores organizacionales y compromisos necesarios para alcanzar el desarrollo de la organización.
- 15) **Supervisión:** Es la valoración que realizan sobre las tareas laborales de los trabajadores basándose en la disposición y apoyo para llevar a cabo las mismas.
- 16) **Comunicación:** Es el nivel de transmisión de la información que se maneja dentro de la organización de forma relativa y pertinente.
- 17) **Condiciones laborales:** Es el reconocimiento dado por la organización a sus colaboradores por el desempeño que estos cumplen, a través de condiciones materiales y ambientales que cubren sus requerimientos.

2.2.1.8. Factores esenciales para un buen clima laboral.

Para Calatrava (2016) existen elementos determinantes que propician un adecuado clima laboral, los cuales son nombrados a continuación:

- Condiciones físicas
- Independencia
- Implicación
- Igualdad
- Liderazgo
- Relaciones
- Reconocimiento
- El sistema de remuneración
- Organización
- Talleres en recurso humano
- Expectativas de promoción

- La seguridad en el empleo
- Los horarios y los servicios médicos.

2.2.2. Estrés y afrontamiento del estrés

El estrés ha sido un concepto que ha recibido diferentes vertientes y enfoques, pero que desde una visión mucho más integradora ha sido definido como una respuesta psicológica, fisiológica y conductual que manifiesta el individuo al intentar ajustarse a las exigencias externas e internas. Por su parte, el estrés laboral se da cuando surge una desadaptación de la persona a la organización o a las funciones laborales que cumple. El sujeto cree que no cuenta con los recursos necesarios para dar frente a los problemas suscitados en el entorno laboral y comienza a manifestar altos niveles de estrés por este motivo (Del Hoyo, 2004, p.33).

2.2.2.1. Respuesta de estrés.

La adaptación de las personas dependerá de que éste tenga un equilibrio, complejo y dinámico denominado homeostasis. El organismo responde ante circunstancias estresantes activando una serie de respuestas adaptativas, cuyo propósito es el de restaurar la homeostasis, por lo que, emplea todo un complejo repertorio de respuestas fisiológicas caracterizadas por la elevación de la presión sanguínea, aumento de la frecuencia cardíaca, tensión muscular, incremento de la respiración y de la transpiración, secreción de lípidos y glúcidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta: además de respuestas mentales como la evaluación de la situación, percepción y toma de decisiones y la conducta finalmente que puede ser la huida, pasividad o enfrentamiento. Las respuestas frente al estrés se conforman como una alerta mental y física que prepara a todo el cuerpo para llevar a cabo una acción necesaria. La prolongada exposición a circunstancias estresantes y a las adaptaciones que se generan en el organismo tendrán como consecuencia la aparición a la larga de diferentes patologías relacionadas con esta realidad. (Del Hoyo, 2004 p.6)

Aunque diversos autores hacen una distinción entre el estrés psicológico y el estrés físico, el organismo funciona integralmente, es decir, no separan los elementos psíquicos, de lo físico o lo biológicos, pues, cualquier respuesta

repercutirá en diferentes aspectos. Por lo tanto, la respuesta específica sólo adquirirá un valor verdadero con referencia a un todo organizado. No obstante, a efectos diferenciales se hará una división de lo que ocurre en el cuerpo cuando se genera una respuesta de estrés en los sistemas cognitivo, fisiológico y motor (Del Hoyo, 2004 p.6)

2.2.2.2. Respuesta fisiológica

Las respuestas fisiológicas frente al estrés se conforman por la interacción de tres sistemas: el inmunológico, nervioso y endocrino, mostrando diversas interconexiones que dan respuesta a la amplitud de reacciones mostradas por el organismo. El estrés emocional y físico despierta una parte del sistema límbico que se relaciona con elementos emocionales del cerebro. La respuesta neuronal se comunica al hipotálamo que es una estructura nerviosa ubicada en la base del cerebro, cuya función es enlazar el sistema nervioso y el endocrino, propiciando respuestas hormonales simulada por la hipófisis para que está produzca otra hormona al cerebro, qué sería la corticotropina, la cual, estimular a las glándulas suprarrenales que se ubican encima del riñón (Del Hoyo, 2004, p.25).

Las glándulas suprarrenales están compuestas por dos distintas regiones en la zona medular o interna, que secreta lo que es la noradrenalina y la adrenalina y la capa externa que segrega corticosteroides minerales y glucocorticoides. La segregación de las catecolaminas está referenciada a movilizar la energía en un período corto de tiempo, un ejemplo claro es una situación de huida y lucha siendo totalmente inofensiva cuando no se llevan a cabo los comportamientos esperados. La glucocorticoides tiene una función mucho más antialérgica y metabólica.

El incremento del cortisol se genera en grandes situaciones de incertidumbre donde el sujeto no puede controlar o predecir los sucesos. Los resultados de los minerales corticoides, corticosterona y aldosterona, propicia una vasoconstricción de los vasos sanguíneos, cuando se da un exceso de estas hormonas se generan enfermedades hipertensivas que generan lesiones articulares reumáticas (Del Hoyo, 2004, p.26).

Adicional a ello, el hipotálamo genera acciones directas sobre el sistema nervioso autónomo induciendo una respuesta inmediata de estrés que activa los

nervios sensoriales y las glándulas suprarrenales, por lo que, están sometidas a un control doble tanto por el sistema nervioso autónomo (simpático vegetativo) y por las hormonas secretadas en la parte anterior de la hipófisis

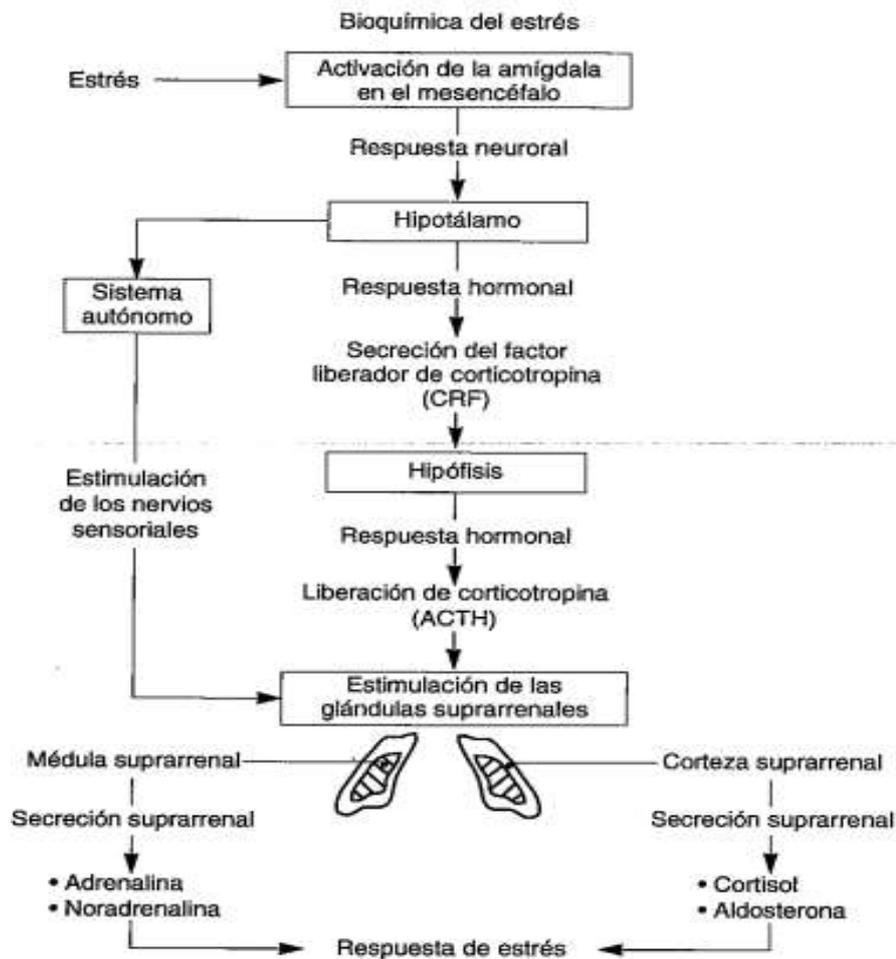


Figura 1. La cascada del estrés

Nota. Tomado de *Estrés laboral* (Del Hoyo, 2004). Madrid: servicio de ediciones y publicaciones I.N.S.H.T.

2.2.2.3. Respuesta cognitiva

La elección estratégica y la vivencia consciente de las respuestas a los requerimientos del ambiente necesitan del organismo y especialmente el sistema nervioso central. Directa o indirectamente la conformación reticular y el sistema límbico inhiben o activan la respuesta ante una circunstancia estresante. La conformación reticular es una trama pequeña de tejido con medidas de un dedo

meñique que se sitúa en el tronco del encéfalo y tiene una gran relevancia desproporcionada sobre otras dimensiones.

La cualidad de percibir y pensar se da en la corteza cerebral, pero esta ocurre si el sujeto se encuentra alerta, por lo tanto, la formación reticular está referida al papel de la alerta en la corteza y la dirección de su atención hacia los mensajes sensoriales recibidos. La alerta favorecerá que los estímulos lleguen a la corteza propiciando la conducta de adaptación, si llegase a darse una sobreestimulación el cerebro se sobrecarga bloqueando la formación reticular, inhibiendo el mensaje por lo que disminuye la respuesta (Del Hoyo, 2004).

El sistema límbico cumple un rol frente a la respuesta de los estresores, pues, se relaciona con la regulación de la tensión y la vigilancia al inervar las estructuras que establecen las motivaciones y emociones, jugando un rol protagónico en la efectividad y la memoria, ya que, el sistema límbico gestiona la información sensorial sobre la memoria almacenada, integrando el conocimiento afectivo específico que se relaciona a los sentimientos de displacer o placer, integrando sentimientos sociales como: emoción, agresión a las conductas alimentarias y sexuales. Este sistema es de gran importancia para la motivación social y el ajuste a las respuestas frente a circunstancias estresantes (Del Hoyo, 2004).

Ahora bien, no sólo ocurren respuestas bioquímicas y fisiológicas, éstas también se interrelacionan con respuestas cognitivas, donde los estímulos no son susceptibles de generar en sí mismo la aparición de manifestaciones de estrés, sino que su comportamiento estará relacionado con la vivencia y percepción que posee el individuo dependiendo de su estado actual o de sus experiencias anteriores. Los procedimientos que entran en juego no son simples reacciones automáticas de estímulos, sino que como se señaló, intervienen los agentes estresantes y la significación que tiene para el individuo. Los estímulos en el transcurso de la transición ambiente-persona y la valoración cognitiva que realiza la persona será equivalente a la apreciación y juicio a propósito de una información. El significado que imprime la persona puede establecer un acontecimiento grave o benigno por lo que esto será una situación determinante para la manifestación (Del Hoyo, 2004).

El significado que imprima el sujeto a las situaciones depende de los vínculos exteriores y los medios con el que cuenta la persona, es decir, con la probabilidad que tiene este de enfrentar la situación de manera que la forma de interpretación ante una circunstancia concreta determinará en gran medida el cómo se enfrentará a ella y que esto genere o no una respuesta frente al estrés (Del Hoyo, 2004).

2.2.2.4. Afrontamiento del estrés

Lazarus & Folkman (1984) consideran el afrontamiento como “todos los esfuerzos conductuales y cognitivos altamente dinámicos y cambiantes que se desarrollan para enfrentar los requerimientos específicos internos o externos que son valorados como desbordantes o excedentes de los recursos con los que cuenta el individuo” (p.141).

Los mecanismos de afrontamiento a su vez intervienen en la manipulación de los problemas en sí, son necesarios para medir las respuestas emocionales que surgen ante situaciones estresantes. En función de ello, Calatrava (2016) explica que se establecen tres tipologías básicas de respuesta frente al estrés:

- Enfrentamiento (ataque)
- Huida o evitación de la situación
- Pasividad o inhibición (colapso).

2.2.2.5. Tipos de afrontamiento

Los tipos de afrontamiento son explicados por Calatrava (2016) como una dimensión diferenciante de las diversas estrategias de afrontamiento.

1) Afrontamiento centrado en el problema.

El sujeto busca estrategias a emplear que le dé solución a la problemática que está viviendo. Las estrategias centradas en los problemas son mucho más eficientes para resolver dificultades. Si se llegará a dar el caso de que no se encuentra una respuesta propicia se convierte por tanto en un problema que genera: ansiedad, bloqueo, malestar y preocupación sobre la toma de decisiones, dificultando cada vez más el buscar soluciones propicias, forjando inutilidad o pensamientos de incapacidad:

El propósito de la solución del problema es: brindar a las personas herramientas para identificar una problemática desde el momento en el que esté comienza a suscitarse evitando respuestas impulsivas frente a una situación problemática. Presentar una gama amplia de respuestas posibles adecuadas a las circunstancias. Determinando un proceso para escoger la respuesta más adecuada a la problemática que se está viviendo (Calatrava, 2016).

2) Afrontamiento centrado en las emociones

Tiene como propósito disminuir y manejar la inconformidad emocional que se provoca o asocia frente a una situación. Está se configuran como aquellas respuestas que no dan solución al problema en sí mismo, pero que proporciona una sensación de seguridad frente a circunstancias amenazantes o peligrosas. La problemática en esta circunstancia no depende de la situación en sí, sino en la manera en la que el individuo interpreta los sentimientos que se generan. Sobre las estrategias que se centran en las emociones son: la reorganización cognitiva, el distanciamiento, la reevaluación positiva, escape y la autoinculpción. (Calatrava, 2016)

2.2.2.6. Parámetros que influyen en el afrontamiento

Sobre los parámetros que intervienen en el afrontamiento (Fátima, 2020) refiere lo siguiente:

1) El control.

Las ratas que participan en un experimento tienen la probabilidad de evitar un choque eléctrico pulsando una palanca; presentan menos manifestaciones biológicas de estrés referenciado en los niveles de glucocorticoides más bajo, úlcera gástrica menos frecuente y menor pérdida de peso. También demostraron que en diferentes circunstancias los visores de una competencia deportiva muy reñida muestran mayores reacciones biológicas de estrés que los jugadores que están en el terreno de juego.

2) El feedback.

El estrés disminuye sus niveles cuando la persona identifica el desarrollo de su vivencia estresante, de esta manera cuando una señal anuncia la finalización del shock eléctrico en el animal de laboratorio las úlceras gástricas eran de menor

relevancia. Este conocimiento está vinculada a la revaloración subjetiva de la circunstancia dada en el curso de la respuesta.

3) La predicción.

Al prevenir la aparición del estrés las secciones tienen una menor intensidad. Esto se observó en las ratas advertidas de la inminencia del shock eléctrico, no obstante, se ha demostrado que la experiencia señala que la predicción suscita una ansiedad anticipatoria. El afrontamiento es una estrategia psicológica que interviene en la respuesta del sistema endocrino y nervioso.

El afrontamiento podrá perfeccionarse a través del aprendizaje y paralelo a ello la repetición de estímulos estresantes idénticos que conducen a la habituación, donde la intensidad de la respuesta hormonal disminuirá. Se han diferenciado dos fases en la reacción del estrés: la física referida a cuando el estrés es de corta duración, sólo por el aumento de la testosterona, por lo que, el enfrentamiento es el resultado eficaz de la etapa tónica. Sobre el afrontamiento se ha mencionado una hormona sexual que es la testosterona. Los esteroides andrógenos sexuales como la testosterona y los estrógenos influyen en el comportamiento agresivo. Cuando se inserta un intruso en un territorio animal se genera un factor agresivo entre los dos animales, hasta establecer una reacción de dominado y dominante

La agresión reacción agresiva puede interpretarse en términos de afrontamientos y estrategias, de esta manera no sólo el tipo de estresante sino también lo que dura el estrés y el estilo de afrontamiento que se adquieran, desviarán en un aspecto relativamente específico la respuesta conductual y biológica que se ha descrito como no específica (Fátima, 2020).

2.3. Definición de términos básicos.

Afrontamiento: Es la respuesta dada frente a una circunstancia estresante que dependerá de las vivencias anteriores, autopercepción de las capacidades propias y los impulsos que intervienen en el proceso de adaptación. (Forehand & Von Gilmer, 1964)

Apoyo: Se basa en proporcionar las soluciones frente a las problemáticas que surgen luego de las discusiones que benefician tanto a la empresa como al trabajador (Castillo, 2018).

Calor: Representa la visión del trabajador sobre el ambiente laboral en donde hace vida, pudiendo ser tanto positivo como negativo por el tipo de relaciones que se suscitan entre el personal (Castillo, 2018).

Empresa: Las empresas están referidas a todas aquellas instituciones u organizaciones que se dedican a producir o prestar servicios o bienes demandados por los consumidores, resultando de esta acción un rédito económico o lo que es lo mismo una ganancia. Para el desempeño correcto de la producción se requiere de una previa planificación, además de estrategias a emplear para el trabajo en equipo (Raffina, 2020).

Estrés: El estrés es denominado un impulsador de la ansiedad y la tensión. Los individuos se refugian en adicciones diferentes para lograr estado de relación momentáneo. Las adicciones a las que llegan acudir con mayor facilidad suelen ser el abuso de fármacos, el alcohol y el tabaquismo (Raffina, 2019).

Clima laboral: El clima laboral es caracterizado por una serie de elementos que describen a la organización y la distinguen de otras. Estos elementos característicos llegan a ser perdurables en el tiempo e intervienen en la conducta de las personas que laboran en estas organizaciones (Forehand & Von Gilmer, 1964).

Estándares de Desempeño: Este determina los datos el conocimiento que posee el colaborador sobre los objetivos normativas y metas ir dentro de la organización. (Castillo, 2018).

Identidad: Se considera el nivel en el alcohol a colaborador está identificado con la labor que realiza en función de la consecución de las metas (Diaz, 2016).

Modos de afrontamiento del estrés: Son todas aquellas respuestas o reacciones que presentan las personas cuando les toca enfrentar una circunstancia difícil (Cabrera, 2018).

Estructura: Se basa en los lineamientos normativos que establece la organización indicando su proceso regulatorio, política, obligación y jerarquías (Castillo, 2018).

Responsabilidad: Determina la visión del colaborador sobre el cumplimiento de su labor considerando la lealtad, excelencia, flexibilidad y compromiso con la organización (Chaves & Orozco, 2015).

Riesgo: Indica el análisis realizado ante una toma de decisiones considerando el reto, la presión y los recursos percibido por el trabajador como un desafío a cumplir dentro de su propia labor, de manera que se alcance los propósitos organizacionales (Castillo, 2018).

Conflictos: Está basada en la solución de las problemáticas, donde se establecen acuerdos que beneficien a los involucrados (Castillo, 2018).

Recompensa: Se conforma como la dimensión que presenta la visión de los trabajadores sobre la adecuada recompensa que reciben como parte del trabajo realizado (Castillo, 2018).

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis generales

Ha. El clima laboral tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

Ho. El clima laboral no tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

3.1.2.1. Hipótesis específica 1:

Ha. El nivel de clima laboral de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 es favorable.

Ho. El nivel de clima laboral de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 no es favorable.

3.1.2.2. Hipótesis específica 2:

Ha. Según los factores, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales del clima laboral en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019 es favorable.

Ho. Según los factores, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales del clima laboral en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019 no es favorable.

3.1.2.3. Hipótesis específica 3:

Ha. Las respuestas de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 es de manera directa.

Ho. Las respuestas de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 no es de manera directa.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Clima laboral

3.2.1.1. Definición conceptual:

Forehand y Von Gilmer (1996) define el clima laboral es caracterizado por una serie de elementos que describían a la organización y la distinguen de otras. Estos elementos característicos llegan a ser perdurables en el tiempo e intervienen en la conducta de las personas que laboran en estas organizaciones.

3.2.1.2. Definición operacional:

El clima laboral es una variable que se compone de 5 dimensiones y 3 indicadores que determinará los niveles de clima dentro de un organismo.

3.2.1.3. Operacionalización de la variable Clima Laboral:

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categoría de Respuesta	Escala de medición
-Factor I (Realización Personal),		1-10		
-Factor II (Involucramiento Laboral),	Clima laboral favorable.	11-20	Ninguno o Nunca (01 punto), Poco (02 puntos),	Ordinal
-Factor III (Supervisión),	Clima laboral favorable Media	21-30	Regular o Algo (03 puntos), Mucho (04 puntos),	
-Factor IV (Comunicación),	Clima laboral desfavorable	31-40	Todo o siempre (05 puntos).	
-Factor v (Condiciones Laborales).		41-50		

3.2.2. Afrontamiento del estrés.

3.2.2.1. Definición conceptual:

Lazarus & Folkman (1984,) explican el afrontamiento como “esfuerzos conductuales y cognitivos altamente dinámicos y cambiantes que se desarrollan para enfrentar los requerimientos específicos internos o externos que son valorados como desbordantes o excedentes de los recursos con los que cuenta el individuo” (p.141).

3.2.2.2. Definición operacional:

El afrontamiento del estrés es medido por el cuestionario de modos de Afrontamiento del Estrés (COPE), el cual contempla 13 áreas con una escala de tres indicadores y un total de 52 ítems.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría de Respuesta	Escala de medición
-Afrontamiento Directo (Activo), -Planificación de Actividades, -Supresión de Actividades Competitivas, -Retracción (demora) del afrontamiento, -Búsqueda de soporte social, -Búsqueda de soporte emocional, -Reinterpretación positiva de la experiencia, -Aceptación, -Retorno a la religión, -Análisis de las emociones, -Negación, -Conductas inadecuadas, -Distracción (Afrontamiento Indirecto	Muy pocas veces emplea esta forma. Depende de las circunstancias. Forma frecuente de afrontar el estrés.	1,14,27,40 2,15,28,41 3,16,29,42 4,17,30,43 5,18,31,44 6,19,32,45 7,20,33,46 8,21,34,47 9,22,35,48 10,23,36,49 11,24,37,50 11,24,37,50 13,26,39,52	NUNCA (NO) SIEMPRE (SÍ)	Ordinal

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La investigación a presentar es aplicada, ya que implementó el conocimiento referente de las variables de investigación. La investigación aplicada es señalada por Ander-Egg (2011) como “la encaminadas a la resolución de problemas, que se caracterizan por su interés en la aplicación y utilización de los conocimientos. Los resultados de estas investigaciones tienen un margen de generalización limitado” (p.42).

El nivel de la investigación es Descriptivo Correlacional, descriptivo porque solo pretende describir las variables de estudio y correlacional solo se desea conocer la relación, porque nos permite observar y luego analizar, describir, definir las características de la población de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La presente investigación tiene la finalidad de describir si existe una relación entre variables.

3.4. Diseño de la investigación

El tipo de diseño es no experimental porque no se manipulan ninguna de las variables de estudio; los diseños no experimentales, toman la información tal y como ocurren en su realidad de estudio sin realizar ningún tipo de manipulación de las variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

El universo de estudio de acuerdo a lo explicado por Hernández, Fernández y Batista (2014) es “el número de individuos, animales, objetos o elementos a observar, convirtiéndose en la unidad de análisis de estudio” (p.125). A efectos de este estudio la población está conformada 20 trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno, los cuales tienen edades que oscilan entre los 20 y 35 años, cumpliendo los cargos de gerente, asociados socios y practicantes.

El Grupo Martí Puno es una organización que se encarga de prestar servicios de consultoría tributaria, declaraciones, facturas electrónicas, reclamo de

operaciones, soluciones tributarias, asesorías contables y tributarias, entre otras, ubicada en el centro de la ciudad de Puno quién posee en su haber un total de 20 trabajadores que constituyen el recurso humano que impulsa el funcionamiento de la empresa y que representa además el total del universo a estudiar, del cual se extraerá la información de las variables de investigación.

Por su parte la muestra ha sido definida como “una porción representativa de la población” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 105). En vista que la población es manejable se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestra censal. Chávez (2010) refirió que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.6). La muestra censal estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Encuesta.

Se recopilarán los datos mediante un cuestionario diseñado sin modificaciones y validados. Con respecto a las técnicas de recolección de datos se empleará la encuesta, la cual de acuerdo a Hernández et al. (2014) indica que “es una técnica que registra sistemáticamente, las opiniones y circunstancias por escrito” (p. 252).

3.6.2. Instrumento

Cuestionario.

El cuestionario es un instrumento empleado para evaluar o medir características específicas, de acuerdo, a la variable de investigación esto se conforman por un conjunto de elementos o ítems cuyas opciones no necesariamente deben ser graduadas o coordinadas y que serán interpretadas individual mente para su posterior análisis. Sobre el instrumento a emplear se entiende, según Hernández (2014), que es “el instrumento es un medio utilizado por el investigador con el propósito de rastrear datos sobre las variables en estudio”

(p.256). Los instrumentos seleccionados en esta investigación son dos, los mismos que se detallarán a continuación.

En el caso específico de la variable de afrontamiento al estrés se aplicó el Cuestionario de modos de Afrontamiento del Estrés (COPE). Es un instrumento psicológico que tiene como objetivo conocer cuáles son las reacciones o respuestas de las personas cuando enfrentan situaciones difíciles del estrés, (alternativas que más usa).

A) Fichas técnicas

1) Afrontamiento del estrés.

Nombre: Coping Estimation

Nombre traducido: Estimación de Afrontamiento

Autor: Carver, Sellar & Weintraub

Año: 1989

Objetivo: Evalúa lo que la persona usualmente hace situaciones estresantes.

Total de Items: 52 items tipo Likert, disperse en 3 areas.

Estilo: centrado en el problema, emoción, y estilos de afrontamiento.

Adaptación: Casuso en 1996.

Calificación: las escalas se conforman por cuatro ítems calificados.

Validez: 0.42.

Confiabilidad: 0.55

Escala de clima laboral CL-SPC. Es un instrumento psicológico que tiene como objetivo principal evaluar el nivel de clima laboral de los trabajadores.

2) Clima Laboral CL - SPC

Nombre de la Escala: Clima Laboral CL - SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 2004

Procedencia: Lima - Perú

Administración: Individual o colectiva.

Nº de Ítems: 50 **Duración:** 15 a 30 minutos aproximadamente.

Puntuación: Calificación Manual.

B) Validez.

La validez de la Escala CL-SPC para para los trabajadores de las instituciones educativas, se obtuvo a través del análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico del Producto Momento de Pearson. Donde se determinó que los 50 ítems de la versión original eran válidos, es decir que obtuvieron un índice de validez de mayores o iguales a 0.21.

C) Confiabilidad.

La confiabilidad de la Escala CL-SPC se obtuvo a través del método de las mitades (método Split Half de Guttman) que consistió en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (ítems pares e impares) donde se obtuvo un coeficiente de 0.9456, para luego corregirlo con la fórmula de Spearman Brown donde se obtuvo un coeficiente de 0.9720 lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

D) Validez y confiabilidad interna.

La validez es el grado en el que el instrumento mide lo que se requiere medir y el modelo factorial suele proponerse como uno de los métodos de validación de constructo (Grasso, 2006, p.15).

Por otro lado, la confiabilidad consiste en determinar hasta donde las respuestas de un instrumento de medición aplicado a un conjunto de individuos, son estables independientemente del individuo que lo aplique y el tiempo en el que es aplicado (Grasso, 2006, p.16).

A continuación, se explica el proceso de validez y confiabilidad del instrumento.

Los instrumentos utilizados en este estudio ya se encontraban validados y pasaron por un proceso de confiabilidad tanto en su versión original como en su la adaptación realizada años posteriores. Demostrándose que, para la Escala de Estimación de Afrontamiento, la validez obtuvo un puntaje de 0.42 y la confiabilidad de 0.55, y para la Escala de clima laboral CL-SPC la validez de 0.21 y la confiabilidad de 0.9720 siendo rangos aceptados que demuestran que el

instrumento es válido y confiable a ser utilizado. Ambos instrumentos fueron sometidos a prueba de validez a través del método de criterio de jueces

Sin embargo, para corroborar su validez y congruencia con esta investigación los instrumentos Escala de Estimación de Afrontamiento y Escala de clima laboral CL-SPC se sometieron a una nueva validación de tres expertos pertenecientes a la Universidad Telesup a quienes se les presento una ficha de validación para corroborar que los instrumentos contaran con los siguientes elementos:

E) Coherencia.

Evalúa las relaciones entre Dimensiones, indicadores, ítems en función al objetivo del estudio

F) Claridad.

Evalúa la comprensión del ítem para el nivel de los encuestados y obtener respuestas objetivas

G) Pertinencia.

Evalúa las características relacionadas con el proceso actual materia de investigación.

Los instrumentos internos fueron validados por los siguientes jurados:

Nombre y Apellido	Especialidad	C.P.P.	DNI	Aplicabilidad
Dra. Tania Marruto	Metodológica		01310911	Si
Lic. Karla Lizeth Vargas Marquez	Temática	27455	46477947	Si

Constatándose que los instrumentos Escala de Estimación de Afrontamiento y Escala de clima laboral CL-SPC son válidos para ser aplicados.

3.7 Métodos de análisis de datos

Se aplicó el método analítico estadístico. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, también el alfa de Crombach, para las pruebas de hipótesis se usarán el programa Excel y SPSS versión 21.

El análisis contempló la determinación de la confiabilidad de los instrumentos usando el alfa de Crombach que se usó para ver si el instrumento es confiable o no. También se empleó como método de análisis de validación de los instrumentos. El método se denomina validación por el juicio de expertos. Una vez que se recoge los datos se procesa la tabulación y si las distribuciones de los datos son normales, entonces se usará pruebas estadísticas paramétricas, y si las distribuciones de los datos no son normales se utilizara pruebas estadísticas no paramétricas. Dependerá de la escala de medición de cada variable y de la prueba de normalidad para elegir con que estadístico se hará la prueba de hipótesis; para analizar el grado de correlación se aplicó el método de Rho Serman.

3.8. Aspectos éticos

El ejercer esta carrera profesional es muy compleja, por lo general de trata aspectos muy íntimos y personales de trabajadores a consultar. La psicología estudia actos humanos, involucrando sus valores éticos ante el ejercicio de su trabajo, valores que promueven la actividad profesional dentro de ellas tenemos, respeto, responsabilidad, honestidad, capacidad profesional y confidencialidad.

Al desarrollar el presente estudio se respetó la información obtenida por los medios de confidencialidad y, no se colocó o se puso nombres de otros instrumentos que no fuesen a ser utilizados, así cómo se evitó la falsificación de la bibliografía para todos los datos y documentos están codificados de una forma fácil y sencilla para su análisis y posterior registro, se guardó el anonimato en cuanto a la aplicación de los cuestionarios, tomando en cuenta que el mejor aspecto ético es evitar la copia de otros trabajos colocando el autor de la cita.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel del clima laboral

En la tabla 1 se visualiza el nivel de clima laboral general, donde el 5% representa un clima laboral desfavorable, el 35 % un clima laboral medio y el 60 % un clima laboral favorable el resultado es evaluado por el cuestionario y su análisis realizado en el software estadístico SPSS 21.

Tabla 1.

Clima laboral general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	1	5,0	5,0	5,0
	Media	7	35,0	35,0	40,0
	Favorable	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Clima laboral a nivel general de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

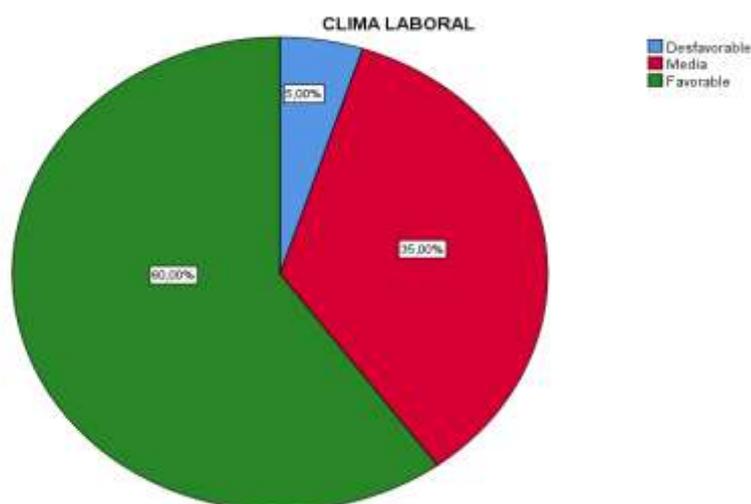


Figura 2. *Porcentaje del clima laboral*

En el gráfico se muestra los resultados en base a porcentajes luego de ser evaluados, tratados en el software estadístico correspondiente; para el análisis se obtuvo datos con el instrumento físico llamado test de escala de clima laboral, el color azul con 5% que representa un clima desfavorable, el color verde con 60% representa un clima favorable, y el color rosa con 35% un clima favorable media.

4.2. Nivel del clima laboral elaborado por factores

4.2.1. Factor realización personal

El resultado para el primer factor del clima laboral (realización personal) de los colaboradores, se identificó a 11 que presentan un clima laboral favorable medio, 9 un clima favorable y no se registró clima laboral desfavorable de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

Tabla 2.

Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	11	55,0	55,0	55,0
	Favorable	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Factor 1 según Escala de clima laboral CL - SPC.

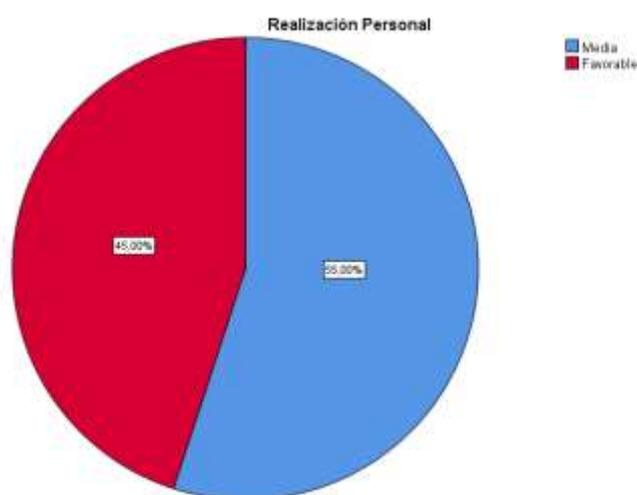


Figura 3. Diagrama circular representa el porcentaje del factor I

4.2.2. Factor involucramiento laboral

El resultado para el segundo factor del clima laboral (Involucramiento laboral) de la población muestral, se identificó que 3 colaboradores tienen clima laboral medio, 15 un clima favorable y 2 un clima laboral desfavorable.

Tabla 3.
Involucramiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	2	10,0	10,0	10,0
	Media	3	15,0	15,0	25,0
	Favorable	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Factor 2 según Escala de clima laboral CL - SPC.

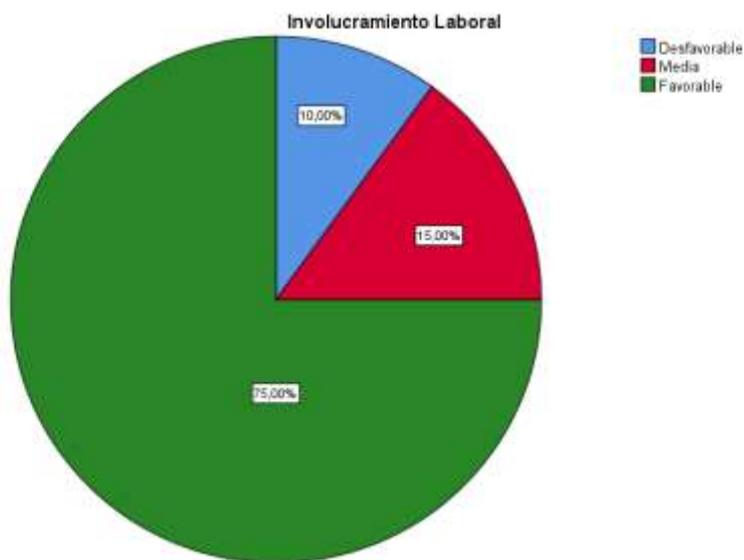


Figura 4. Diagrama circular representa el porcentaje del factor II

4.2.3. Factor supervisión

El resultado para el tercer factor del clima laboral (Supervisión) de la población muestral, se identificó 5 colaboradores tienen clima laboral medio, 14 un clima favorable y 1 un clima laboral desfavorable.

Tabla 4.
Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	1	5,0	5,0	5,0
	Media	5	25,0	25,0	30,0
	Favorable	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Factor 3 según Escala de clima laboral CL - SPC.

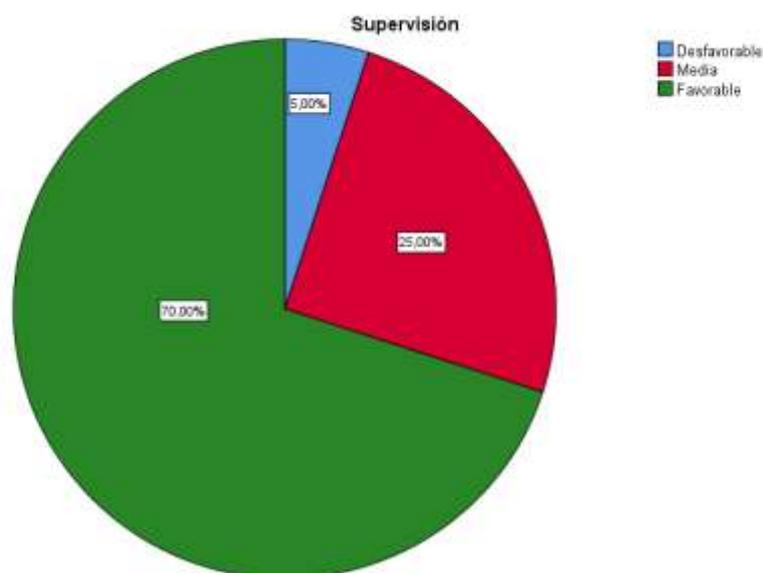


Figura 5. Diagrama circular representa el porcentaje del factor III

4.2.4. Factor comunicación

El resultado para el cuarto factor del clima laboral (Comunicación) de la población muestral, se identificó 9 colaboradores tienen clima laboral medio, 11 un clima favorable y no se registró un clima laboral desfavorable en este factor.

Tabla 5.
Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	9	45,0	45,0	45,0
	Favorable	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Factor 4 según Escala de clima laboral CL - SPC.

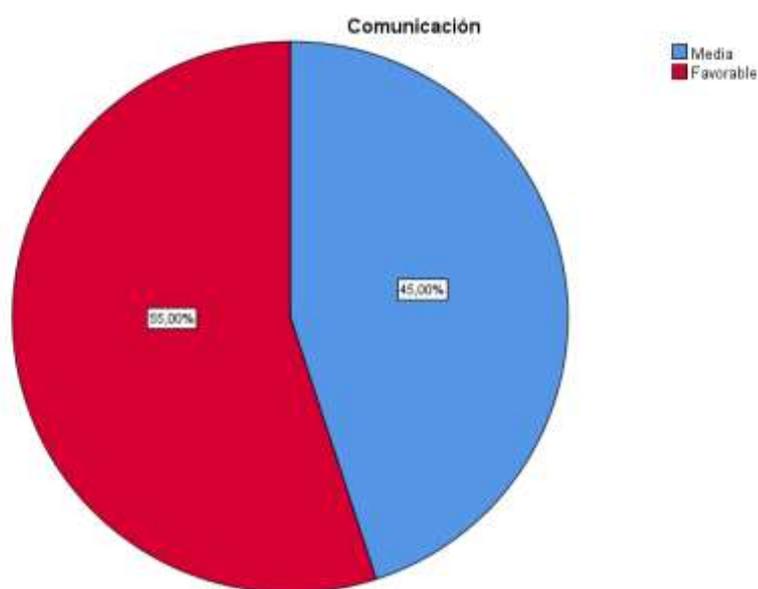


Figura 6. Diagrama circular representa el porcentaje del factor IV

4.2.5. Factor condiciones laborales

El resultado para el cuarto factor del clima laboral (Comunicación) de la población muestral, se identificó 8 colaboradores tienen clima laboral medio, 11 un clima favorable y 1 con un clima laboral desfavorable en este factor V.

Tabla 6.
Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	1	5,0	5,0	5,0
	Media	8	40,0	40,0	45,0
	Favorable	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Factor 5 según Escala de clima laboral CL - SPC.

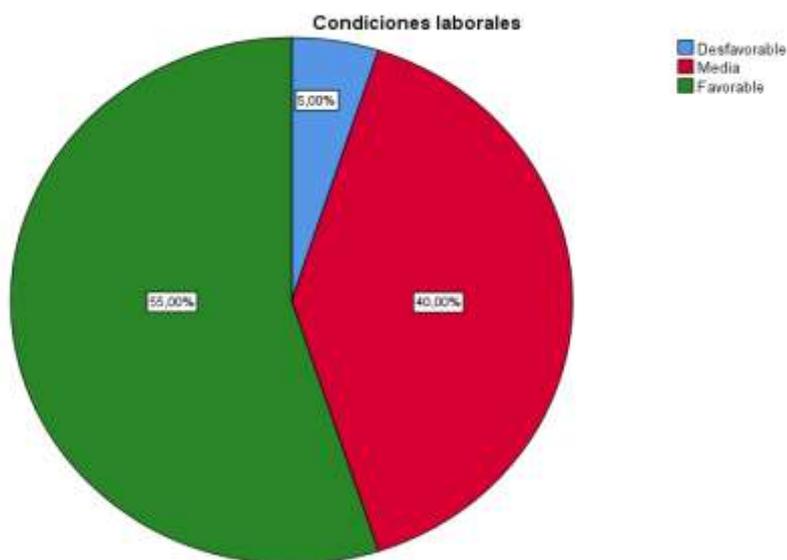


Figura 7. Diagrama circular representa el porcentaje del factor V

4.2.6. Respuesta del modo de afrontamiento del estrés

En la tabla 7 se muestra el modo de afrontamiento al estrés de los colaboradores de la empresa grupo Martí Puno 2019 en las 13 áreas asignadas en el test de evaluación modos de afrontamiento del estrés (COPE), identificando que el máximo valor en porcentaje es de 70% en el área afrontamiento reinterpretación y aceptación, el cual nos indica que es una forma frecuente de afrontar el estrés.

Tabla 7.
Modo de afrontamiento del estrés por áreas

		Respuestas	% de N totales de columna	% de N totales de tabla
	Muy pocas veces	0	0,0%	0,0%
AFRONTAMIENTO DIRECTO	Depende de circunstancias	7	35,0%	35,0%
	Forma frecuente de afrontar	13	65,0%	65,0%
	Muy pocas veces	3	15,0%	15,0%
PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	Depende de las circunstancias	9	45,0%	45,0%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	8	40,0%	40,0%
	Muy pocas veces	4	20,0%	20,0%
SUPRESIÓN DE ACTIVIDADES	Depende de las circunstancias	11	55,0%	55,0%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	5	25,0%	25,0%
	Muy pocas veces	5	25,0%	25,0%
RETRACCIÓN DE AFRONTAMIENTO	Depende de las circunstancias	10	50,0%	50,0%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	5	25,0%	25,0%
	Muy pocas veces	1	5,0%	5,0%
BUSCA SOPORTE SOCIAL	Depende de las circunstancias	11	55,0%	55,0%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	8	40,0%	40,0%
BUSCA SOPORTE EMOCIONAL	Muy pocas veces	3	15,0%	15,0%
	Depende de las circunstancias	6	30,0%	30,0%

REINTERPRETACIÓN	Forma frecuente de afrontar el estrés	11	55,0%	55,0%
	Muy pocas veces	2	10,0%	10,0%
	Depende de las circunstancias	4	20,0%	20,0%
ACEPTACIÓN	Forma frecuente de afrontar el estrés	14	70,0%	70,0%
	Muy pocas veces	3	15,0%	15,0%
	Depende de las circunstancias	14	70,0%	70,0%
RETORNO A LA RELIGIÓN	Forma frecuente de afrontar el estrés	3	15,0%	15,0%
	Muy pocas veces	3	15,0%	15,0%
	Depende de las circunstancias	12	60,0%	60,0%
ANÁLISIS DE EMOCIONES	Forma frecuente de afrontar el estrés	5	25,0%	25,0%
	Muy pocas veces	4	20,0%	20,0%
	Depende de las circunstancias	12	60,0%	60,0%
NEGACIÓN	Forma frecuente de afrontar el estrés	4	20,0%	20,0%
	Muy pocas veces	7	35,0%	35,0%
	Depende de las circunstancias	13	65,0%	65,0%
CONDUCTA INADECUADA	Forma frecuente de afrontar el estrés	0	0,0%	0,0%
	Muy pocas veces	10	50,0%	50,0%
	Depende de las circunstancias	9	45,0%	45,0%
DISTRACCIÓN	Forma frecuente de afrontar el estrés	1	5,0%	5,0%
	Muy pocas veces	8	40,0%	40,0%
	Depende de las circunstancias	11	55,0%	55,0%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	1	5,0%	5,0%

Nota. Modos de afrontamiento del estrés en sus diferentes áreas.

4.3. Relación de variables

4.3.1. Grado de correlación de variables

Ho: El clima Laboral no tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la Empresa grupo Martí Puno, 2019.

Ha: El clima Laboral tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la Empresa grupo Martí Puno, 2019.

Tabla 8.

Prueba de Rho Spearman para la hipótesis general

			Clima laboral	Afrontamiento de estrés
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,401**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	20	20
	Afrontamiento de estrés	Coeficiente de correlación	0,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	20	20

Nota. Prueba de Rho Spearman para la hipótesis general.

En la tabla 8 se muestra el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0,401 y de acuerdo al criterio de estimación de correlación de Rho Spearman, existe una correlación moderada y positiva entre las variables, el nivel de significancia es menor que 0,05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que el clima laboral se relaciona significativamente con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno, 2019.

V. DISCUSIÓN

Aquí se discutirán los principales resultados encontrados en esta investigación, cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y las dimensiones de clima laboral en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.

De acuerdo al objetivo general de la investigación donde se propone demostrar la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019, y en concordancia con la hipótesis de investigación donde se afirma que el clima laboral tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno, 2019, por medio de este estudio se logró identificar el resultado de la prueba de Rho Spearman con un grado de correlación de 0.401 y un nivel de significancia de $p = 0.001$, esto indica que si existe relación entre los modos de afrontamiento del estrés y las dimensiones de clima laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Martí 2019.

Este estudio concuerda con lo afirmado por Villegas (2017), quien realizó el estudio de relación del Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del Call Center de una institución financiera sede Lima 2017. La misma que obtuvo como principales resultados que si existe relación entre las variables estilos de afrontamiento al estrés y clima laboral ($p=0,003$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa general, la cual indica que el clima laboral tiene relación significativa con el afrontamiento del estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno, 2019.

En función del primer objetivo específico de investigación, donde se propone definir el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019, y en concordancia con la hipótesis específica 1: El nivel de clima laboral de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 es favorable, los resultados afirman que el 5% representa un clima laboral desfavorable, el 35 % un clima laboral medio y el 60 % un clima laboral favorable. Estos resultados, concuerdan con la investigación de Garduño (2014), afianzándose las afirmaciones de este autor al señalar que los trabajadores más productivos se alcanzan cuando se determinan

relaciones participativas e igualitarias en el ambiente laboral, favoreciendo y beneficiando la comunicación, lo que fortalece el auto-desarrollo y la comprensión entre los empleados. Igualmente, en un aspecto individual se propicia la satisfacción de las necesidades de autorrealización y básicas que posee todo ser humano.

De acuerdo con el segundo objetivo específico de investigación donde se propone determinar el nivel de clima laboral por factores (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019, los resultados muestran una tendencia favorable en las dimensiones que identifican al clima laboral de la empresa en estudio, en función de ello, se corrobora lo manifestado por Villegas (2017), el clima laboral se conforma como serie de elementos propios del ambiente laboral que pueden ser medidos y directa o indirectamente percibido por las personas que laboran en una organización, pues, este entorno se relaciona con la motivación y el comportamiento. De igual forma, se busca delimitar los diferentes factores de gran relevancia que intervienen en la conducta de los trabajadores que forman parte de una organización.

Asimismo, de acuerdo con el tercer objetivo específico Identificar cuáles son la respuesta de afrontamiento del estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019 y en correspondencia con la tercera hipótesis específica Las respuestas de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí 2019 es de manera directa, los resultados muestran que en las 13 áreas asignadas en el test de evaluación modos de afrontamiento del estrés (COPE), identificando que el máximo valor en porcentaje es de 65% en el área afrontamiento directo, el cual nos indica que es una forma frecuente de afrontar el estrés. Estos resultados no concuerdan con los resultados de Hermoza (2019) quien demostró que las estrategias aplicadas por los empleados se obtuvieron a partir del estilo centrado en la problemática de las estrategias, teniendo mayor presencia la supresión de actividades. Sin embargo, estos resultados, concuerdan con el estudio de Quevedo, Lubo & Montiel (2005), quienes demostraron que los empleados adoptaban un patrón de afrontamiento directo, por lo tanto, un afrontamiento del estrés directo, brinda a las personas herramientas para identificar una problemática

desde el momento en el que esté comienza a suscitarse evitando respuestas impulsivas frente a una situación problemática (Calatrava, 2016).

Finalmente se afirma que un buen clima organizacional tendrá resultados positivos cómo serán la adaptación, la productividad, la innovación, la satisfacción, entre otros elementos beneficiosos para la organización que desencadenaron el logro de los objetivos. El estrés laboral surgirá cuando los requerimientos de un entorno competitivo son agresivos superando la capacidad del personal para afrontar el estrés denominado la enfermedad del siglo XXI, este presenta una sintomatología característica como el afrontamiento físico y mental, baja productividad que afecta directamente a la organización por los factores ambientales y las variables psicológicas que intervienen en este proceso.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto al objetivo general se logró comprobar la relación entre las dos variables clima laboral y los modos de afrontamientos del estrés con una grado de correlación de 0.401 y de acuerdo al criterio de estimación existe una correlación moderada y positiva y un nivel de significancia de 0.001, el nivel de significancia es menor que 0,05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que el clima laboral se relaciona significativamente con el afrontamiento de estrés.
- Segunda.** Se logró definir que el 60 % de los colaboradores de la empresa grupo Martí perciben un clima laboral favorable el 35 % un clima laboral medio y el 5 % de clima laboral desfavorable indicándonos que existe un ámbito laboral equilibrado entre los colaboradores sin embargo también se comprueba que existe un porcentaje mínimo de la población con un clima desfavorable.
- Tercera.** Al identificar el clima laboral por los 5 factores del test: realización personal, **Segunda.** involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se logró describir el clima laboral en nivel favorable, favorable medio y desfavorable en la que se concluye que un 75 % opta por el involucramiento laboral siendo este el factor principal para realizar mejor su desempeño laboral en la empresa grupo Martí Puno 2019.
- Cuarta.** Se logró identificar el modo de respuesta de afrontamiento al estrés dependiendo de la situación, el área que más destaca es la de Afrontamiento directo por lo que se concluye que los colaboradores utilizan el afrontamiento directo como respuesta a situaciones difíciles que se presentan en el ámbito laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Impulsar el desarrollo de investigación en diferentes poblaciones como hospitales, empresas constructoras, y demás instituciones públicas y privadas a nivel regional o nacional con el fin de tener una mayor contextualización sobre el afrontamiento del estrés y clima laboral.
- Segunda.** Estimular talleres de motivación, para fortalecer las condiciones laborales en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno; a fin de mejorar el bienestar integral y el desempeño laboral, esto permitirá que cumplan con los objetivos trazados por la institución.
- Tercera.** Se sugiere impulsar la investigación en diferentes instituciones empresariales para así lograr hacer una comparativa en lo que concierne a los resultados obtenidos con la presente investigación.
- Cuarta.** Realizar la investigación por variables individuales, y así analizar estadísticamente según sexo, grado de instrucción, edad, cargo de desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Universidad ESAN.
- Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 1-154.
- Chaves, L., & Orozco, R. (2015). Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento al estrés en soldados un estudio correlacional. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 35-56.
- Choque, D. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y credits de Tacna – Agencia Puno 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, 1-72].
- Del Hoyo, M. (2004). *Estres Laboral*. Servicio de Ediciones y Publicaciones I.N.S.H.T.
- Edel, R., & Garcia, A. (2010). Clima y compromiso organizacional. *Biblioteca Virtual de Derecho*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>
- Fatima A. (2020). *Cuestionario mde modos de afrontamieto COPE, IDOC*. <https://idoc.pub/documents/318135587-copedoc-klzo75q2re4g>
- Figuroa D. (2015). *Relacion entre modos de afrontamiernto al estrés y niveles mde estrés en docentes de nivel secundario de instituciones educativas estatales del distrito de tacna del año 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna].
- Garduño, M. (2014). *Encuesta de clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del parque industrial lerma*. Universidad Autonoma del Estado de México, 1-132.

- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar, 1-95.
- Guerrero, E. (2003). *Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Murcia, 145-158].
- Hermoza, K. (2019). *Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 1-139].
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA.
- López S. (2019) Escala de afrontamiento de Lazarus. *IDOC PUB*.
<https://idoc.pub/documents/escala-de-afrontamiento-de-lazarus-dvlrygergz4z>
- Maldonado, S., & Muñoz, M. (2019). *Estrés académico y modos de afrontamiento del estrés en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Este* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Union, 1-94].
- Marsollier, R., & Aparicio, M. (2010). Las estrategias de afrontamiento: una alternativa frente a situaciones desgastantes. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 8-13.
- Melgarejo, C. (2018). *Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la Municipalidad de Puente Piedra 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, 1-78].
- Mestre, J., Guil, R., & Guillen, C. (2000). *Estres laboral*. Universidad de la Rioja.
- Pari, J., & Alata, L. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, 1-119].

- Quevedo A. Lubo A. Montiel M. (2005). *Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias* [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo].
- Raffina, M. (15 de Febrero de 2019). *Concepto de estrés*. <https://concepto.de/estres/#ixzz6GzIOhAE0>
- Raffino, M. (29 de mayo de 2020). *Concepto de empresa*. <https://concepto.de/empresa/#ixzz6GzF1YbE6>
- Ramirez, M., & Velasquez, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajato* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guanajato, 147].
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 1-112.
- Robayo C. (2020) *Clima organizacional, IDOCPUB* [Archivo PDF] <://idoc.pub/documents/clima-organizacional-19n0y3e9y5lv>
- Saltos, D. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del ministerio de salud pública pertenecientes al Distrito 09d05 del Guayas* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil, 1-128].
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico*, 78-82.
- Santillan, A., Bustamante, R., & Edel, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Biblioteca Nacional Española.
- Saucedo N. (2019). *Modos de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un estacionamiento de servicios-Chiclayo, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán de Perú].
- Tarradellas, J. (2008). *Stop al estrés: Como gestionar el estrés*. JMG GARROFEDISSENY.
- Uribe, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno, S.A.

- Valle, C. (2016). *Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa Industrial de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Vargas, R., & Chavez, E. (02 de Septiembre de 2019). Clima laboral. *Apuntes empresariales* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Vasquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Juan Mejia Baca , 1-129].
- Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Zuluaga, M. (2001). *Clima Organizacional*. Departamento Administrativo de la Funcion Publica.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el clima laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?</p> <p>¿Cuáles son los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?</p> <p>¿Cuáles son las respuestas de afrontamiento al estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Evaluar el clima laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.</p> <p>Describir los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.</p> <p>Identificar las respuestas de afrontamiento del estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019.</p>	<p>Hipótesis general Ha. El clima laboral tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno, 2019. Ho. El clima laboral no tiene relación significativa con el afrontamiento de estrés en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Ha. El clima laboral de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 es favorable. Ho. El clima laboral de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí Puno 2019 no es favorable.</p> <p>Ha. Ha. Según los factores, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales del clima laboral en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019 es favorable. Ho. Según los factores, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales del clima laboral en los trabajadores de la empresa Grupo Martí Puno 2019 no es favorable.</p> <p>Ha. Las respuestas de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí 2019 son de manera directa. Ho. Las respuestas de afrontamiento al estrés de los trabajadores de la Empresa Grupo Martí 2019 no son de manera directa.</p>	<p>variable 1: CLIMA LABORAL</p> <p>Factores Son 5 factores: Factor I (Realización Personal), Factor II (Involucramiento Laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación), Factor v (Condiciones Laborales).</p> <p>Indicadores Clima laboral favorable, Clima laboral Media, Clima laboral desfavorable.</p> <p>variable 2: AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS</p> <p>Dimensiones Afrontamiento Directo (Activo), Planificación de Actividades, Supresión de Actividades Competitivas, Retracción (demora) del afrontamiento, Búsqueda de soporte social, Búsqueda de soporte emocional, Reinterpretación positiva de la experiencia, Aceptación, Retorno a la religión, Análisis de las emociones, Negación, Conductas inadecuadas, Distracción (Afrontamiento Indirecto).</p> <p>Indicadores Muy pocas veces emplea esta forma, Depende de las circunstancias, Forma frecuente de afrontar el estrés.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Población muestral: La población en estudio es de 20 trabajadores de la empresa Grupo Martí</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA DE RESPUESTA RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Laboral	Son 5 factores: Factor I (Realización Personal), Factor II (Involucramiento Laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación), Factor v (Condiciones Laborales).	Clima laboral favorable. Clima laboral favorable Media Clima laboral desfavorable.	Test de Escala de Clima Laboral Ninguno o Nunca (01 punto), Poco (02 puntos), Regular o Algo (03 puntos), Mucho (04 puntos), Todo o siempre (05 puntos).	ORDINAL
Afrontamiento del estrés	Son 13 áreas: Afrontamiento Directo (Activo), Planificación de Actividades, Supresión de Actividades Competitivas, Retracción (demora) del afrontamiento, Búsqueda de soporte social, Búsqueda de soporte emocional, Reinterpretación positiva de la experiencia, Aceptación, Retorno a la religión, Análisis de las emociones, Negación, Conductas inadecuadas, Distracción (Afrontamiento Indirecto).	Muy pocas veces emplea esta forma. Depende de las circunstancias. Forma frecuente de afrontar el estrés.	Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) NUNCA (NO) SIEMPRE (SI)	ORDINAL

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

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 a 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.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos 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 puede					
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					
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 al desempeño y los logros					

CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

FORMA DISPOSICIONAL

INSTRUCCIONES:

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

		NUNCA	SIEMPRE
1.	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.		
2.	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.		
3.	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.		
4.	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.		
5.	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.		
6.	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.		
7.	Busco algo bueno de lo que está pasando.		
8.	Aprendo a convivir con el problema.		
9.	Busco la ayuda de Dios.		
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.		

11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12	Dejo de lado mis metas.		
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.		
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema		
15	Elaboro un plan de acción		
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades		
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita		
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema		
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares		
20	Trato de ver el problema en forma positiva		
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado		
22	Deposito mi confianza en Dios		
23	Libero mis emociones		
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.		
25	Dejo de perseguir mis metas		
26	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema		

30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.		
33	Aprendo algo de la experiencia		
34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido		
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión		
36	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado		
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema		
40	Actúo directamente para controlar el problema		
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema		
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema		
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto		
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema		
45	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.		
46	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia		
47	Acepto que el problema ha sucedido		
48	Rezo más de lo usual		

49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema		
50	Me digo a mí mismo: "Esto no es real"		
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIA
---------------------	-------------	------------	----------	------------

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

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 a 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.

N		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X		
3.	El supervisor 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 si	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 organización, 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 organización	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 organización	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 supervisores expresan reconocimiento por los logros	X		X		X		
22.	En la oficina se hacen mejor 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 del 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 organizaciones	X		X		X		
36.	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
37.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	X		X		X		
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X		X		X		
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le 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 visión, misión 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 de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X		
46.	Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X		
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	X		X		X		
48.	Existe un trato justo en la empresa	X		X		X		
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X		
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS
FORMA DISPOSICIONAL

INSTRUCCIONES:

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.	X		X		X		
2.	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.	X		X		X		
3.	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
4.	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.	X		X		X		
5.	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.	X		X		X		
6.	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.	X		X		X		
7.	Busco algo bueno de lo que está pasando.	X		X		X		
8.	Aprendo a convivir con el problema.	X		X		X		
9.	Busco la ayuda de Dios.	X		X		X		
10.	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.	X		X		X		
11.	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.	X		X		X		
12.	Dejo de lado mis metas.	X		X		X		
13.	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.	X		X		X		

14.	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema	X		X		X		
15.	Elaboro un plan de acción	X		X		X		
16.	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades	X		X		X		
17.	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita	X		X		X		
18.	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema	X		X		X		
19.	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares	X		X		X		
20.	Trato de ver el problema en forma positiva	X		X		X		
21.	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado	X		X		X		
22.	Deposito mi confianza en Dios	X		X		X		
23.	Libero mis emociones	X		X		X		
24.	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.	X		X		X		
25.	Dejo de perseguir mis metas	X		X		X		
26.	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema	X		X		X		
27.	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse	X		X		X		
28.	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema	X		X		X		
29.	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema	X		X		X		
30.	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.	X		X		X		
31.	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema	X		X		X		
32.	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.	X		X		X		
33.	Aprendo algo de la experiencia	X		X		X		
34.	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido	X		X		X		
35.	Trato de encontrar consuelo en mi religión	X		X		X		
36.	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros	X		X		X		
37.	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema	X		X		X		
38.	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado	X		X		X		

39.	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema	X		X		X		
40.	Actúo directamente para controlar el problema	X		X		X		
41.	Pienso en la mejor manera de controlar el problema	X		X		X		
42.	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema	X		X		X		
43.	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto	X		X		X		
44.	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema	X		X		X		
45.	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	X		X		X		
46.	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia	X		X		X		
47.	Acepto que el problema ha sucedido	X		X		X		
48.	Rezo más de lo usual	X		X		X		
49.	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema	X		X		X		
50.	Me digo a mí mismo : "Esto no es real"	X		X		X		
51.	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia...**Si Hay Suficiencia**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mg.

MSc.Tania Serruto Cahuana

01310911

DNI.....

Especialidad del Validador... **Asesor Metodólogo**

FIRMA: 

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.

VALIDACIÓN DEL EXPERTO TEMÁTICO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIA
---------------------	-------------	------------	----------	------------

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

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 a 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.

N		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
51.	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X		
52.	Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X		
53.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X		
54.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X		
55.	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X		
56.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		
57.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
58.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	X		X		X		
59.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X		
60.	Los objetivos de trabajo son retadores	X		X		X		

61.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X		
62.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X		
63.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	X		X		X		
64.	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X		
65.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X		
66.	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
67.	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X		
68.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
69.	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		
70.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X		
71.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X		X		X		
72.	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X		
73.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X		X		X		
74.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X		
75.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	X		X		X		
76.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
77.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X		
78.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X		

79.	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	X		X		X		
80.	Existe buena administración de los recursos	X		X		X		
81.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
82.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X		X		X		
83.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X		X		X		
84.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
85.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X		
86.	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
87.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	X		X		X		
88.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X		X		X		
89.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		
90.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X		X		X		
91.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
92.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	X		X		X		
93.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	X		X		X		
94.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	X		X		X		
95.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X		
96.	Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X		

97.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	X		X		X		
98.	Existe un trato justo en la empresa	X		X		X		
99.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X		
100.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS
FORMA DISPOSICIONAL

INSTRUCCIONES:

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
52.	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.	X		X		X		
53.	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.	X		X		X		
54.	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
55.	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.	X		X		X		
56.	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.	X		X		X		
57.	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.	X		X		X		
58.	Busco algo bueno de lo que está pasando.	X		X		X		
59.	Aprendo a convivir con el problema.	X		X		X		
60.	Busco la ayuda de Dios.	X		X		X		
61.	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.	X		X		X		
62.	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.	X		X		X		
63.	Dejo de lado mis metas.	X		X		X		
64.	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.	X		X		X		

65.	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema	X		X		X		
66.	Elaboro un plan de acción	X		X		X		
67.	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades	X		X		X		
68.	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita	X		X		X		
69.	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema	X		X		X		
70.	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares	X		X		X		
71.	Trato de ver el problema en forma positiva	X		X		X		
72.	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado	X		X		X		
73.	Deposito mi confianza en Dios	X		X		X		
74.	Libero mis emociones	X		X		X		
75.	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.	X		X		X		
76.	Dejo de perseguir mis metas	X		X		X		
77.	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema	X		X		X		
78.	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse	X		X		X		
79.	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema	X		X		X		
80.	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema	X		X		X		
81.	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.	X		X		X		
82.	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema	X		X		X		
83.	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.	X		X		X		
84.	Aprendo algo de la experiencia	X		X		X		
85.	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido	X		X		X		
86.	Trato de encontrar consuelo en mi religión	X		X		X		
87.	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros	X		X		X		
88.	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema	X		X		X		
89.	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado	X		X		X		
90.	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema	X		X		X		

91.	Actúo directamente para controlar el problema	X		X		X		
92.	Pienso en la mejor manera de controlar el problema	X		X		X		
93.	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema	X		X		X		
94.	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto	X		X		X		
95.	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema	X		X		X		
96.	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	X		X		X		
97.	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia	X		X		X		
98.	Acepto que el problema ha sucedido	X		X		X		
99.	Rezo más de lo usual	X		X		X		
100.	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema	X		X		X		
101.	Me digo a mí mismo : “Esto no es real”	X		X		X		
102.	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia...**Si Hay Suficiencia**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mg.

Karla Lizeth Vargas Marquez

DNI..... 46477447

Especialidad del Validador... **Asesor Temático**

FIRMA:

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.

Anexo 5: Matriz de Datos

N°	VARIABLE I: CLIMA LABORAL																																																				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50			
1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	5	2	2	1	1	5	2	2	2	1	5	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1		
2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	3	4	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	4	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1			
3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	5	3	2	4	2	2	2	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	2	4	5	2	3	3	2	4	2	2	2	4	4	3	2			
4	2	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	4	2	2	4	5	2	2	3	4	2	4	1	2	4	2	5	4	5	2	3	2	5	1	4	2	5	4	4	5	2	3	4			
5	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	4	4	1	2	4	4	1	1	2	4	1	5	4	1	4	1	5	4	2	1	3	2	3	4	4	1	2	4	4	1	1	2	4			
6	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	5	2	4	5	4	2	5	2	4			
7	2	2	2	2	5	3	5	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3				
8	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	3	3	1	3			
9	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	4	5	2	1	2	2	2	2	1	2				
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	5	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2			
11	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	5	3	1		
12	5	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	
13	5	3	3	1	2	3	5	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	1	4	1	2	1	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3			
14	5	3	3	1	5	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	1	4	2	2	1	2	1	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4			
15	5	3	2	1	5	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1
16	3	3	2	1	5	1	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	1	2	2			
17	3	3	3	1	5	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	5	2	1	3	1	4	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2	3			
18	3	3	2	2	2	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
19	3	1	3	2	2	1	5	2	2	5	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	5	4	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4		
20	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	5	3	4	3	2	4	5	3	3	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	5	3	2	4	4	3	3	1	4		

N°	VARIABLE II: AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS																																																						
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5	P4 6	P4 7	P4 8	P4 9	P5 0	P5 1				
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1		
3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2		
4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	
5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	
6	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1		
7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
8	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
#	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
#	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
#	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
#	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	
#	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
#	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
#	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
#	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
#	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
#	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1