

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL  
AGRARIA PUNO, 2018.**

TESIS

PRESENTADA POR:

**Bach. LUCY MARGOTH MAMANI MULLISACA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA

DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA PUNO, 2018.

PRESENTADA POR:

Bach. LUCY MARGOTH MAMANI MULLISACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL



*Lucy Margoth Mamani Mullisaca*

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

**PRESIDENTE** :

*Georgina Alejandrina Pinto Sotelo*  
\_\_\_\_\_  
Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo

**PRIMER MIEMBRO** :

*Mg. Andrés Arias Lizares*  
\_\_\_\_\_  
Mg. Andrés Arias Lizares

**SEGUNDO MIEMBRO** :

*Dr. Yuselino Maquera Maquera*  
\_\_\_\_\_  
Dr. Yuselino Maquera Maquera

**DIRECTOR / ASESOR** :

*M.Sc. Nilda Mabel Flores Chavez*  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. Nilda Mabel Flores Chavez

**Área** : Desarrollo humano y calidad de vida

**Tema** : Gerencia social y redes sociales

FECHA DE SUSTENTACIÓN 26 DE JULIO DEL 2019

## DEDICATORIA

*A Ever Jhonatan, persona a quien  
amo, adoro, admiro por su gran amor,  
fortaleza, optimismo y perseverancia.*

## AGRADECIMIENTOS

*Doy gracias*

*A las autoridades de la Universidad Nacional del Altiplano Puno y a los docentes de la Facultad de Trabajo social por la formación profesional que me brindaron.*

*A mi directora de investigación M.Sc. Nilda Mabel Flores Chávez por su apoyo, comprensión y asesoramiento con conocimientos vastos en el tema, y a los miembros del jurado por los aportes, sugerencias en el desarrollo de la investigación.*

*Al Director y al personal de la Dirección Regional Agraria Puno por ser parte en el desarrollo de la investigación.*

*Y a todas las personas que estuvieron conmigo en el transcurso de mi vida universitaria.*

*A mis padres Prudencio e Irma Esther, por su gran amor, coraje, confianza y por la fortaleza que sembraron en mi para seguir en el sendero de la vida.*

*A Zayda, Christian, Teófilo, Jhury por ser los hermanos y primos maravillosos que me concedió la vida y tíos: Adolfo y Maximiliana, por ser manantial de mis momentos dichosos.*

*A mis amigos (as) Yeltsin, Erik, Edward, Wildon, Alex, Judith y Silvia quienes estuvieron acompañándome y reconfortándome siempre.*

*¡A todos ustedes, muchas gracias por este logro!*

*Margoth.*

## ÍNDICE GENERAL

### ÍNDICE DE TABLAS

### ÍNDICE DE FIGURAS

### ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>RESUMEN</b> .....	10
<b>ABSTRACT</b> .....	11
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema de investigación .....	16
1.3. Hipótesis de la investigación.....	17
1.4. Justificación del estudio .....	17
1.5. Objetivos de la investigación .....	19
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. A nivel internacional.....	20
2.1.2. A nivel nacional .....	20
2.1.3. A nivel local.....	23
2.2. Marco teórico .....	25
2.2.1. Modelo teórico del estrés .....	28
2.2.2. Clima laboral.....	32
2.2.3. Relaciones interpersonales.....	35
2.2.4. Comunicación interna .....	38
2.3. Marco conceptual .....	45
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	46
3.1. Paradigma de investigación.....	46
3.2. Método de investigación .....	46

3.3.	Diseño de investigación .....	46
3.4.	Tipo de investigación .....	46
3.5.	Ubicación geográfica del estudio .....	47
3.6.	Población y muestra del estudio.....	47
3.7.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	49
3.8.	Diseño estadístico.....	50
3.9.	Procedimiento .....	52
3.10.	Variables a analizar .....	52
3.11.	Análisis de los resultados .....	52
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
4.1.	Resultados para la variable estrés en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.....	56
4.2.	Resultados para la variable clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	60
4.3.	Resultados para los objetivos específicos .....	62
4.4.	Resultados para el objetivo general.....	66
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Distribución del personal que labora en la Dirección Regional Agraria Puno. .....	48
<b>Tabla 2:</b> Escala de valoración del coeficiente de correlación $r$ de Pearson en baremos .....	51
<b>Tabla 3:</b> Demanda laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	56
<b>Tabla 4:</b> Control sobre el trabajo en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.....	58
<b>Tabla 5:</b> Relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.....	60
<b>Tabla 6:</b> Comunicación interna en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	61
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre demanda laboral y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	63
<b>Tabla 8:</b> Correlación de los indicadores de demanda laboral y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.....	64
<b>Tabla 9:</b> Correlación de control sobre el trabajo y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	65
<b>Tabla 10:</b> Correlación de indicadores del control sobre el trabajo y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018...	66
<b>Tabla 11:</b> Correlación entre el estrés y el clima laboral en el Personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Gráfico de dispersión, línea de ajuste e interpolación de demanda laboral y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	63
<b>Figura 2:</b> Gráfico de Dispersión, línea de ajuste e interpolación del control sobre el trabajo y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.....	65
<b>Figura 3:</b> Gráfico de dispersión, línea de ajuste e interpolación de estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. ....	67



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

DRA	:	Dirección Regional Agraria Puno
DC	:	Modelo demanda control
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo
RPP	:	Radio Programas del Perú

## RESUMEN

La investigación denominada estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018; tiene como objetivo principal: Determinar la relación del estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018; y como hipótesis general: El estrés y el clima laboral se relacionan significativamente en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. La investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo, basado en la corriente de pensamiento positivista, desde el método hipotético deductivo, siendo un estudio básico de alcance a nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra de estudio es de tipo probabilístico, que consideró a 69 trabajadores nombrados y contratados de ambos sexos que laboran en la Dirección Regional Agraria Puno. Como instrumento se utilizó el cuestionario Likert con 4 categorías para la recolección de datos de ambas variables. Los datos se procesaron por medio del paquete estadístico SPSS versión 25.0 y para la prueba de las hipótesis se utilizó la correlación de  $r$  de Pearson con el cual se determinó la relación existente entre ambas variables. Los resultados a los que se llegaron fueron que el estrés a nivel de su dimensión demanda laboral se relaciona con el clima laboral con correlación de Pearson  $-0,279$  el cual indica que la correlación es significativa en el nivel  $0,01$ . Así mismo la dimensión control del estrés tiene una relación significativa con el clima laboral con correlación de Pearson  $0,592$  lo cual también indica que la correlación es significativa en el nivel  $0,01$ .

**Palabras clave:** Clima laboral, estrés, relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The research called stress and work climate in the administrative staff of the Regional Agricultural Directorate Puno, 2018; Its main objective is: To determine the relationship of stress and the work environment in the administrative staff of the Regional Agricultural Directorate Puno, 2018; and as a general hypothesis: Stress and the work environment are significantly related in the administrative staff of the Puno Regional Agricultural Directorate, 2018. The research is based on the quantitative approach, based on the current of positivist thinking, from the deductive hypothetical method, being a basic study of scope at a correlational descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. The study sample is of the probabilistic type, which considered 69 workers appointed and hired of both sexes working in the Puno Regional Agricultural Directorate. As an instrument, the Likert questionnaire was used with 4 categories for data collection of both variables. The data were processed by means of the statistical package SPSS version 25.0 and for the hypothesis test the Pearson's r correlation was used with which the relationship between both variables was determined. The results reached were that stress at the level of its labor demand dimension is related to the work environment with Pearson's correlation  $-0.279$ , which indicates that the correlation is significant at the 0.01 level. Likewise, the stress control dimension has a significant relationship with the work environment with Pearson's correlation  $0.592$  which also indicates that the correlation is significant at the 0.01 level.

**Keywords:** Work climate, stress, interpersonal relationships

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. Está orientado al estudio de la relación que tiene el estrés con el clima laboral. Situación que aqueja al personal que labora en la institución mencionada, ya que el estrés es un problema que se da con mayor frecuencia en el ámbito del trabajo por el desequilibrio entre las exigencias que se demandan y los recursos, habilidades, capacidades condiciones existentes que tiene el trabajador para llevar acabo su actividad laboral dentro de una institución y ello repercute de manera negativa a nivel organizacional (clima laboral tenso, ausentismo laboral, baja productividad) e individual, (fisiológico, psicológico), también en las relaciones interpersonales que son necesarias para el bienestar personal de los colaboradores y la coordinación de actividades. Además, es necesario que todos tengan confianza, entablen buenas relaciones para que así haya cooperación y trabajo en equipo.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) refiere que el estrés en el ámbito laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales y ocurre cuando las exigencias del trabajo no se relacionan o exceden a las capacidades, recursos, necesidades del trabajador, también cuando los conocimientos y habilidades del trabajador para responder a dichas exigencias no coinciden con las expectativas de una institución. Karasek (1979) postula que el estrés es resultado “de las interacciones de demanda laboral y la latitud de decisión de trabajo” (p. 285). El cual quiere decir la existencia de demandas de trabajo y control que se tiene sobre las mismas.

La finalidad del estudio de investigación es determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno. De los cuales se desprendieron los objetivos específicos, los mismos que fueron

planteados a nivel de las dimensiones del estrés: demanda laboral y control sobre el trabajo que se relacionan con el clima laboral a través de las relaciones interpersonales y comunicación interna.

El presente informe investigación se estructura en siete ítems:

**Primer ítem:** Contiene la introducción, planteamiento del problema que describe el cómo se da el problema a nivel de la variable estrés y el clima laboral, la justificación del porqué se realizó la investigación, también se encuentra la hipótesis de la investigación a nivel general de la relación de las variables y las hipótesis específicas planteadas en función a las dimensiones de la variable 1 con la variable 2, así mismo, se considera el objetivo general y los objetivos específicos.

**Segundo ítem:** Comprende la revisión de la literatura, que considera trabajos de investigación referidos al tema de estudio, marco teórico y marco conceptual que orientan, explican y dan sustento sólido a las variables del estudio.

Tercer ítem: Se presenta los materiales y métodos utilizados en base al objetivo del estudio, así como el tipo y diseño de investigación, población, muestra de estudio, técnicas e instrumentos utilizados, ubicación geográfica del lugar de estudio, diseño estadístico para alcanzar los resultados, el procedimiento, las variables a analizar y el análisis de resultados de correlación de Pearson.

**Cuarto ítem:** Comprende la presentación de los datos organizados en tablas, descripción de los mismos, análisis y discusión de los resultados alcanzados en la investigación.

**Quinto ítem:** Contiene las conclusiones de los resultados alcanzados en función a la hipótesis general y objetivos específicos, los cuales incluyen un sustento estadístico.

**Sexto ítem:** Incluye recomendaciones dirigido a la institución que involucra el problema objeto de intervención.

**Séptimo ítem:** Se presenta las referencias bibliográficas utilizadas en el presente informe de investigación y finalmente se adjunta los anexos.

### 1.1. Planteamiento del problema

La limitada oferta laboral de empresas, organizaciones en nuestro país y el exceso de profesionales que buscan trabajo en el actual contexto globalizado que cambia a diario las dinámicas de las instituciones, los cuales están orientados a generar trabajos de calidad con resultados, alta rentabilidad, mayor flexibilidad y competitividad demandando mayores exigencias, mayores horas de trabajo. Hace que el trabajador se adapte a cualquier condición de trabajo, que los expone a muchos riesgos psicosociales como el estrés (Kiyosaki, 2012).

Radio Programas del Perú (RPP, 2017) señala que el estrés en el ámbito laboral se da cuando los empleados tienen que responder a excesivas cargas de tareas, en plazos cortos y presionados por los jefes que no saben cuánto tiempo realmente exige el trabajo,

También Karasek (1979) respaldando a lo citado, manifiesta que las demandas de trabajo pesado y el poco control sobre la labor son elementos para generar tensión mental. Dichas demandas laborales o demandas de trabajo según Choque (2017) pueden ser causantes de estrés, tales como la sobre carga, infra carga, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad y conflictos de rol, las relaciones personales, inseguridad en el trabajo, la falta de promoción, de participación, formación, cambios en la organización.

En la Dirección Regional Agraria Puno, se percibió situaciones relacionadas a las demandas de trabajo y el control sobre el trabajo que tiene el personal administrativo, quienes se encuentran vivenciando situaciones de presión por sus superiores inmediatos, ajetreados, quedándose en algunas ocasiones más horas de lo establecido. Al respecto Rodríguez (2018), considera que las demandas de tareas se relacionan con las presiones que experimentan por la sobre carga y ambigüedad de las tareas. La sobrecarga laboral no solo tiene que ver con la cantidad, sino con la calidad del trabajo, así también se percibe

que tienen escasa autoridad para tomar decisiones en organizar el desarrollo de sus trabajos ya que todo se encuentra diseñado, establecido por los superiores, sumado a ello a veces se les exigen cumplir tareas contradictorias porque no tienen roles bien definidos, al respecto Robbins y Judge (citados en Rodríguez, 2018) aluden que el estrés es causado por factores como la falta de participación en la toma de decisiones, falta de control sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral; inseguridad laboral, papel indefinido en el trabajo, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, relaciones insatisfactorias con los compañeros y mala comunicación.

Asimismo se percibió que el ambiente laboral no es tan satisfactorio porque no siempre se toman en cuenta las opiniones de otros compañeros, lo cual dificulta llegar a un consenso, también se notó que hay comentarios negativos de lo que ocurre o fluye una información no tan cierta que ocasiona más descontentos entre ellos mismos, no todos tienen disposición para ayudarse, apoyarse entre ellos, compromiso para trabajar en equipo entre superiores y subordinados como entre compañeros.

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

### **1.2.1. Pregunta general**

- ¿En qué medida el estrés se relaciona con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿En qué medida la dimensión demanda laboral del estrés se relaciona con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018?
- ¿En qué medida la dimensión control sobre el trabajo del estrés se relaciona con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018?



### **1.3. Hipótesis de la investigación**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

- El estrés y el clima laboral se relacionan significativamente en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- La dimensión demanda laboral del estrés tienen una relación significativa con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.
- La dimensión control sobre el trabajo del estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

### **1.4. Justificación del estudio**

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente que ocurre a diario, por las grandes exigencias, desafíos que exige la realidad competitiva de las organizaciones, afectando ello a la productividad de la organización y a la salud biopsicosocial del trabajador. Al respecto Zanchez (2011) menciona el estrés como “un problema con costo personal, social y económico” (p. 6).

En la Región Puno se percibe a los trabajadores de la Dirección Regional Agraria vivenciando situaciones de estrés por la carga de trabajo y presión laboral, manifestándose ello en cansancio mental, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes de lo que tienen que desarrollar, bloqueos momentáneos, dolores musculares de espalda, cuello, cansancio visual, aburrimiento, sentimientos de impotencia. Se percibe también que los trabajadores se estresan cuando no tienen el control suficiente para tomar acciones inmediatas en el desarrollo de sus labores, en la distribución de sus tiempos y cuando no se cumplen las propuestas de actividades que realizan. Al respecto Karasek (1979)

identifica dos dimensiones en el ámbito del trabajo desencadenantes de estrés: la demanda laboral o de trabajo que refieren al exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo de trabajo y el control que refiere a la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones.

Se percibe también, que a nivel de las relaciones interpersonales entre los trabajadores hay aislamientos en el desarrollo de sus tareas, escasa cooperación y coordinación entre trabajadores de las distintas áreas para desarrollar actividades. Se observó quejas, comentarios negativos, críticas a la labor de sus compañeros de trabajo, transmisión de información y comunicados erróneos informados por personas no responsables, todo ello en desmedro de la institución. A lo referido Martínez y Yépez (2017) definen al clima laboral como “un conjunto de percepciones de los individuos respecto a su medio interno de trabajo”, en el que influyen factores como la comunicación y las relaciones interpersonales.

La investigación pretende contribuir al desarrollo teórico de la intervención con el estrés dentro de la administración pública, a la vez plantear y formular estrategias de intervención desde el Trabajo Social orientados al bienestar de los trabajadores. Asimismo los resultados de la investigación pretenden servir de base para investigaciones futuras.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar la dimensión demanda laboral del estrés y su relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.
- Determinar la dimensión control sobre el trabajo del estrés y su relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A nivel internacional

Barrezueta (2013) en su trabajo de investigación el estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil - Ecuador. Determinó como muestra a 140 colaboradores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades. Tuvo como objetivo: Caracterizar el estrés laboral del personal administrativo del Sistema Hospitalario Docente de la Universidad de Guayaquil. Llegó a las siguientes conclusiones:

a) En la escala demandas laborales, se evidencio que dentro de las exigencias psicológicas que tiene el individuo existen niveles bajos en las recepcionistas y secretarias en un 30%, en los/as asistentes administrativos con un 35% y los analistas en general un 35%, en consecuencia se manifiestan que las exigencias psicológicas son bajas en función del volumen y carga de trabajo en relación al tiempo que tienen para ejecutar la tarea, encontrándose en un nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud; b) En la escala del control, el personal que tiene bajo control son las recepcionistas y secretarias en un 23%, en tanto que el personal analistas y asistentes administrativos con un 38.5% cada uno se encuentra ubicado en un nivel de exposición favorable para la salud, por el tipo de funciones que realizan tienen más autonomía lo que les proporciona el desarrollo profesional. (p. 86)

#### 2.1.2. A nivel nacional

Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación estrés laboral: modelo demanda control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital

de Sachaca, Arequipa, 2018. Que trabajo con una muestra de 143 colaboradores. Tuvo como objetivo general: Analizar la presencia del estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa, 2018. Llegó a las siguientes conclusiones:

a) De acuerdo al instrumento aplicado se obtuvo que el 71% presenta un alto nivel de estrés, el 26% muy alto nivel de estrés, así mismo el estrés no distingue entre edad, genero, estado civil, porque se presenta en la misma intensidad en todas las variables sociodemográficas; b) El estrés laboral según el modelo de Karasek: el 88 % de colaboradores tienen control y decisión sobre su trabajo, y solo presenta bajo nivel de control, así mismo, 89 % de colaboradores presentan alto nivel de exigencia, y con relación al apoyo social , 94% señala que tienen el apoyo social jerárquico , y 97% cuentan con el apoyo social de los compañeros para hacer frente al estrés laboral que se presenta en la Municipalidad; c) En relación al modelo demanda control, el 71% de colaboradores se encuentran dentro del grupo ocupacional activos, el 24 % presenta mucha tensión y 6% son pasivos. Así mismo, en referencia al modelo demanda – apoyo social, se encontró en los colaboradores de la Municipalidad de Sachaca que 74% de acuerdo al modelo de Karasek se encuentran en el grupo ocupacional de aprendizaje activo, el 22% presentan alta tensión y el 4% bajo nivel de tensión. Lo cual explica que los colaboradores presentan un alto nivel de control sobre el trabajo y apoyo social tanto jerárquico como de pares que les permite hacer frente a las situaciones de adversidad laboral para disminuir el estrés laboral; d) Según la condición laboral, el modelo de Karasek, describe que: de acuerdo a la estabilidad laboral la condición de

nombrado siempre da oportunidades de hacer frente al estrés en términos de control sobre el trabajo y el apoyo social porque involucra más experiencia profesional de acuerdo a los años de servicio, por lo que, el 37% hacen frente a esta situación de estrés laboral. Y con respecto al personal CAS, de acuerdo a su naturaleza laboral el contrato no les garantiza estabilidad, pero si tienen control de sus actividades, porque sus ocupaciones de la mayoría de ellos son fuera de oficina, lo cual implica que pueden liberar el estrés al no tener mucho control o supervisión de campo (33%), no encontrándose diferencias según condición laboral. (pp.84 - 85)

Atoche (2017) en su trabajo de investigación el clima laboral y su relación con la motivación de los colaboradores en la empresa ANYPSA S.A., en el distrito de Carabayllo - Lima; trabajó con la muestra de 60 colaboradores. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima laboral con la motivación de los colaboradores en la empresa ANYPSA S. A., distrito de Carabayllo. Llegó a la siguiente conclusión:

Existe una relación considerable entre el clima laboral y la motivación laboral en la empresa ANYPSA S.A, distrito de Carabayllo; la motivación de los colaboradores se ve afectada significativamente por el clima laboral, dado que se mantiene un ambiente poco agradable en distintos aspectos laborales. (p. 48)

Goycochea (2016) en su trabajo de investigación el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito el Porvenir, Trujillo, 2016. Trabajó con una muestra de 38 trabajadores. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y

el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito el Porvenir, 2016. Llegó a las siguientes conclusiones:

- a) En el factor demandas psicológicas tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.22 lo que indica que hay bastante cantidad de trabajo, exigen que sean terminadas en corto tiempo y muchas veces trabajan a bajo presión en la empresa de calzados Kiara, b) En el factor control sobre el trabajo tiene una relación inversa de grado medio y altamente significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.42 lo que indica que permite desarrollar las actividades, ponen creatividad y aplicación pero muchas veces les restringen para tomar decisiones. (p. 48)

### **2.1.3. A nivel local**

Choque (2017) en su trabajo de investigación estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna – agencia Puno 2015. Quien trabajo con una población de 23 colaboradores. Tuvo como objetivo principal: Conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Agencia Puno. Quien llego a las siguientes conclusiones:

- a) En relación al nivel de estrés que tienen los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y créditos de Tacna Agencia Puno, se observa que el 43.48%, presenta estrés, lo cual trae consecuencias del desgaste físico y mental de estos profesionales que incide en el deterioro inminente de su salud e influye en la calidad de atención que se brinda a los clientes; b) El estrés de los trabajadores de la CMAC-TACNA, Agencia Puno, es elevado y es importante que la institución tome medidas porque ello repercute en el desarrollo del clima organizacional en la institución y como ello va

afectando a la calidad de servicio que ellos brindan al usuario financiero.

(p. 63)

Vilca (2015) en su trabajo de investigación estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa administración de empresas S. A. Unidad Minera san Rafael - 2015, quien trabajó con una muestra de 50 trabajadores. Tuvo como objetivo: Determinar y explicar el estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA U.M San Rafael. Llegó a las siguientes conclusiones:

a) Se muestra que el estrés ocupacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional, con un grado de correlación positiva moderada, donde un 34 % de colaboradores manifiestan un nivel de exceso de estrés; generando un estado de ansiedad, tensión, miedo que afecta la calidad de tareas y servicios, ocasionado por las fuentes de estrés individual, ambiental y organizacional. Y por lo tanto a veces existe satisfacción laboral, productividad y trabajo en equipo. b) Las fuentes de estrés organizacional se relacionan directamente con el trabajo en equipo de los trabajadores con enfermedad profesional, donde el grado de correlación es positiva muy alta. De tal forma un 26 % muestra que un mal clima organizacional genera un nivel de exceso de estrés y por lo tanto a veces existe cooperación entre compañeros esto a consecuencia de las manifestaciones físicas y psicológicas de la enfermedad que influye en las relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral negativo. (pp. 91 - 92)



## 2.2. Marco teórico

Fricchione, Ivkovic y Yeung (2016) definen al estrés como “un estado de presión y tensión mental o emocional provocado por circunstancias sumamente demandantes o adversas” (p. 12).

Además Fricchione et al. (2016) argumentan que las situaciones estresantes harán que el cerebro se encuentre más alerta y prepare al cuerpo para la acción. Ya que el cerebro evalúa la situación con los sentidos, cuando nuestra mente percibe una amenaza para nuestra seguridad, hay la posibilidad de que entremos en un modo de estrés. En ese sentido el estrés ha sido definido:

Como un estado de disonancia o de homeostasis amenazada. Se refiere a una disrupción del equilibrio dinámico entre las dimensiones fisiológicas, psicológicas y sociales de una persona, debido a la presencia percibida de una amenaza interna o externa. Las alteraciones en el entorno interno o externo pueden provocar una respuesta fisiológica mediada por diversos sistemas fisiológicos interconectados que constituyen la respuesta al estrés. (p. 22)

En definitiva Fricchione et al. (2016) indican que el estrés afecta al cerebro, los agentes de estrés físico y psicológico son procesados en nuestro cerebro que incluye las zonas límbicas, paralímbicas y córticas, éstos, son muy importantes en la respuesta al estrés. También precisan que el estrés crónico altera el funcionamiento y la estructura de las regiones del cerebro que contribuyen a controlar los sistemas de respuesta frente al estrés. El estrés abrumador afecta la memoria, porque el hipocampo se altera y genera un daño estructural haciendo que la función de la memoria caiga de golpe (olvidos frecuentes). Continúan Fricchione et al. (2016) sintetizando que cuando nos encontramos frente a

situaciones de amenazas, desafíos y agentes de estrés de un tipo u otro, “Los elementos químicos de nuestro cerebro cambiarán, y este cambio afectará los sistemas de respuesta al estrés del cerebro. Esta realización conlleva a un enfoque para el cuidado médico que ha sido llamado enfoque biopsicosocial” (p. 30). Desde éste enfoque se concibe que toda enfermedad y salud son producto de la interacción entre los factores biológicos, psicológicos y sociales, manifestados en una sola unidad mente, cuerpo y cerebro, que constituye a la persona entera, a la vez los mismos que contribuyen al bienestar integral de la persona.

En el ámbito de la medicina el científico húngaro Hans Selye citado en el libro de Fricchione et al. (2016) plantea el estrés desde un punto de vista fisiológico, identifica tres etapas: de alarma referido a la activación de respuesta al estrés; de resistencia en la que el organismo intenta volver a la estabilidad (homeostasis), y la tercera etapa del agotamiento, el estrés se da por un periodo prolongado y el organismo no puede funcionar de manera normal.

Por otro lado según el enfoque psicológico, el estrés no está únicamente en función de las demandas del entorno, sino también involucra las percepciones que tiene el individuo para afrontar esa situación adversa (Vidal, 2019).

También se tiene el enfoque social del estrés, Sandin (2002) postula que “las condiciones sociales como el apoyo social, organización social, los aspectos socioeconómicos, el rol laboral, los estilos de vida, hábitos están implicados en situaciones de estrés.

De este modo, el estrés es un fenómeno biopsicosocial que está presente en todos los ámbitos de la vida de un ser humano, la investigación desarrolla el tema del estrés en el ámbito laboral, “siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral” (Flórez, 2014, p. 27). Sin embargo la actividad laboral no

solo se refiere al ejercicio profesional, sino en ella interviene diferentes situaciones como la comunicación, las relaciones interpersonales, el prestigio, los logros, la tecnología, transformaciones en el desarrollo de las actividades laborales predominando la actividad mental de la actividad física referenciado a la solución de problemas del sector que corresponde, gestión de conocimientos, valoración del servicio, la rapidez con que cambia el propio trabajo, el aprendizaje continuo, etc.

Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso (2007) exponen las causas del estrés que pueden ser fuentes físicos o psicosociales, que se dan en el ambiente de trabajo. Siendo los estresores más comunes los siguientes: Ambiente físico (ruido, vibración, iluminación, temperatura, espacio físico); demandas del trabajo (carga inadecuada, exposición a riesgos); contenidos del trabajo (oportunidad para el control, oportunidad para el uso de habilidades, variedad de las tareas, identidad de la tarea); relaciones en el trabajo (relaciones con los superiores, compañeros, subordinados, clientes); desarrollo de la carrera laboral (inseguridad en el trabajo, transiciones de carrera).

Llana (2007) sostiene que “El estrés laboral va en función de las demandas del trabajo y el nivel de control sobre estas” (p. 448).

En la misma postura refiere Alcalde (2010) al estrés como ese desajuste que hay entre las necesidades, deseos, expectativas que tienen el colaborador y la situación real existente. Que también pueden ser desajuste entre las demandas y la capacidad de control o recursos para afrontarlos y las recompensas que se le dan a cambio.

También Menéndez et al. (2007) consideran que las consecuencias del estrés “son muy diversas y numerosos (...) pueden ser positivos como el impulso

exaltado y el incremento de automotivación. Sin embargo muchos son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosos” (p. 510).

En el entorno organizacional el estrés es un problema complejo que repercute en la persona y en la organización misma (Cacivio, 2016), porque “a nivel individual el estrés puede afectar al bienestar físico, psicológico y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional” (Flórez, 2014, p. 32). Y ello hace que afecte las relaciones personales. También se tiene consecuencias a nivel organizativo que resta la productividad de la organización y desencadena un clima laboral tenso ya que se presenta “alta rotación y ausentismo y las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador” (Flórez, 2014, p. 31).

Asimismo Fricchione et al. (2016) enuncian que el estrés prolongado o el excesivo estrés pueden desencadenar consecuencias sumamente desfavorables.

En ese sentido Llaneza (2007) concreta algunas consecuencias que el estrés tiene, a nivel psicológico (ansiedad, apatía, agresión, aburrimiento, depresión, frustración, irritabilidad, mal humor, soledad); cognitivos (incapacidad para toma de decisiones y concentración, olvidos frecuentes, bloqueos mentales); fisiológicos (dolor muscular, hipertensión, úlceras, estreñimiento, obesidad, etc.) y problemas organizacionales (absentismo, mal clima laboral).

### **2.2.1. Modelo teórico del estrés**

#### **a) *Modelo demanda - control***

Es el modelo planteado y estudiado por el sociólogo y psicólogo norteamericano Robert Karasek (citado en Cooper y Campbell, 2017), el estrés se genera cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad

de control es inferior relacionadas con la posibilidad de toma de decisiones y el uso de las propias capacidades.

Reforzando a lo mencionado lo que genera el estrés es el desequilibrio entre demandas y recursos, tal como lo señala Alcalde (2010) “la existencia de demandas y la falta de recursos para poder afrontarlas tienen, por lo general, consecuencias negativas en los trabajadores, en la organización del trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización” (p. 26).

Asimismo Díez (2015) respalda el modelo al enumerar “dos aspectos fundamentales en el ámbito del trabajo desencadenantes del estrés: la demanda y el control, y conceptualiza al estrés relacionado con el trabajo como la combinación de altas demandas y escaso control en la toma de decisiones” (p. 37).

- *Demanda laboral*

Schonfed y Chang (2017) señalan que el componente de demandas de trabajo del modelo comprende “en gran medida la carga psicológica y no las demandas físicas. El modelo fue interactivo, subrayando que la combinación de latitud reducida y alta carga de trabajo era particularmente tóxica para la salud mental” (p. 27).

Así también Flórez (2014) describe la dimensión demanda laboral como aquellas exigencias psicológicas del trabajo; entre ellas se tiene la sobre carga de trabajo, falta de tiempo, intensidad y ritmo del trabajo, y conflictividad de los roles.

A ello respalda la información que precisa Díez (2015)

Las altas demandas son los elementos de estrés psicológico presentes en el ambiente laboral, como pueden ser la cantidad que debe realizarse, la naturaleza frenética de trabajo, es decir la ausencia de tiempo suficiente para realizar las tareas, la proporción de trabajo que se realiza bajo presión del tiempo, el volumen de trabajo, el nivel de concentración requerido y la presencia de situaciones que obligan a interrumpir las ocupaciones en espera de que otros finalicen las suyas. (p. 38)

- *Control sobre el trabajo*

El control es una dimensión del modelo demanda control que explica el estrés. Al respecto Alcalde (2010) afirma:

La falta de recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional. Por otra parte, los recursos laborales, son entre otros el nivel de autonomía en el trabajo, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que oferta la organización. (p. 26)

Así mismo el control se refiere a la capacidad que se tiene sobre el trabajo pesado, capacidad de practicar las competencias, de tener altos niveles de autonomía, el uso de capacidades (Cacivio, 2016).

Resumiendo Diez (2015) refiere al control como la capacidad que tienen los trabajadores sobre sus trabajos y sobre la organización de sus tareas. El cual involucra el desarrollo de habilidades (es decir el grado en que el trabajo permite aprender nuevas cosas, el estímulo de la creatividad, y con ello la posibilidad de desarrollar las propias capacidades) y la autoridad que tiene el trabajador en la toma de decisiones (relacionado al trabajo y la capacidad que tiene el trabajador de influir en la institución y en el grupo de trabajo).

Además, la dimensión control tiene que ver con la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, teniendo la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo, nivel de influencia sobre éste; también el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades como la creatividad (Flórez, 2014).

Respecto a la toma de decisiones Martínez y Yépez (2017) refieren a la capacidad que tienen los individuos de decidir sobre la alternativa más viable y factible en la ejecución de su trabajo; que también se le conoce como autonomía.

- ***Predicciones del modelo***

Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom, y Theorell (1981) señalan las situaciones laborales que se llegan a dar en el modelo demanda control:

*Alta tensión*, se da alta tensión cuando el control sobre el trabajo es mínimo y las demandas son altas.

*Baja tensión*, existe baja demanda y alto control sobre el trabajo, resultando un trabajo con bajo estrés.

*Aprendizaje activo*, se presenta alta demanda y al mismo tiempo alto control sobre la actividad laboral, eso da como resultado un trabajo activo, mas no estresante.

A ello Cacivio (2016) añade que “es aquel donde las exigencias son elevadas pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente (...) la persona siente una gran capacidad el control, de libertad para usar todas las capacidades” (p. 61). Lo citado refiere al estrés positivo llamado también eustres en el que el estrés se presenta como un reto para el trabajador.

*Aprendizaje pasivo*, hay bajo demanda y bajo control, siendo esto un trabajo pasivo.

La investigación se centra en los argumentos del modelo demanda control planteado por Robert Karasek en el año 1979, quien explica el estrés en el ámbito laboral como un factor social, es un modelo muy influyente que ha sido citado en muchas investigaciones, artículos científicos. En el campo de la medicina y las ciencias sociales hasta la actualidad.

### **2.2.2. Clima laboral**

Méndez (2006) explica el clima organizacional o laboral desde una perspectiva integral: como aquel ambiente de la organización que es percibido y producido por el individuo de acuerdo a cómo se da su interacción con los otros miembros, el cual orienta la percepción, participación, actitud, a la vez determina el comportamiento, motivación y satisfacción del colaborador.

En ese sentido Silva (1992) desde la perspectiva integral que reúne aspectos objetivos y subjetivos argumenta que el clima sería “tanto una propiedad



del individuo que percibe como de la organización, cumpliendo la función de ser una variable del sistema que tiene la virtualidad de integrar el individuo, el grupo y la organización” (p. 448).

El enfoque integrador hace referencia a “la parte objetiva como estructura, estilos de liderazgo, comunicación entre otros factores y por otro lado la parte subjetiva a satisfacción laboral de los trabajadores” (Charry, 2017, p. 80).

Según Chiavenato (2007) está relacionado con el grado de motivación de los integrantes. Cuando esta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y ello conlleva a relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, cooperación, etc. Por el contrario si la motivación entre los miembros es baja debido a la frustración de la satisfacción de sus necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por desinterés, apatía, depresión, insatisfacción, generándose estados de agresividad, inconformidad. Asimismo refiere como a la cualidad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, el cual influye en el comportamiento de los miembros. La insatisfacción de un colaborador se manifiesta como la mala voluntad en el ámbito laboral repercutiendo ello en la baja productividad.

Así mismo Inglessi y Mimbela (2017) recalcan que “el clima juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta” (p. 9)

En la misma perspectiva Aguí y Castro (2016) describen el clima laboral como:

Satisfacciones o insatisfacciones de los individuos de una organización, es estar o no a gusto en una empresa. Es también el medio ambiente humano

y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con la propia actividad de cada uno. (p. 20)

Borda (2016) concibe el clima laboral como la forma en que los integrantes de una organización describen su ambiente de trabajo, relacionados con ellos mismos, el grupo y la organización en sí. Según la percepción que los miembros tengan de esta.

Dentro del análisis, Agui y Castro (2016) referido al clima laboral argumentan que son percepciones compartidas por los colaboradores respecto al trabajo, el ambiente físico, y las relaciones interpersonales que se dan. Además señalan que intervienen en ella aspectos individuales con las actitudes, la personalidad, valores, el aprendizaje, motivación y los aspectos organizacionales tales como la comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Para Montoya (2016) el clima laboral “permite tener conocimiento de las condiciones laborales existentes, de los mecanismos de comunicación y la relación laboral que existe” (p. 11).

En la misma línea con respecto al factor relaciones Agui y Castro (2016) señalan que es uno de los factores para realizar un diagnóstico del clima laboral, ya que:

Reflejan la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades, quienes no se relacionan nunca aunque trabajen codo a codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etc. El grado de madurez, el

respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, confianza, entre otros. (p. 22)

Añadiendo a ello Gan y Barbel (2007) argumenta que entre las características del clima laboral se destacan los tipos de comunicación formal e informal, los estilos de dirección y liderazgo, los procedimientos y normas, las políticas de la empresa, las percepciones de los empleados y ello influye en el comportamiento de sus miembros.

Acotando, Méndez (2006) señala, los que determinan la percepción del clima organizacional son la estructura, liderazgo, responsabilidad, resultados y recompensa, riesgo y las relaciones interpersonales.

Poole y Mcphee (citados en Méndez, 2006) “entienden el clima como resultado de las experiencias de las personas en un ambiente (se integran aspectos objetivos y subjetivos de acuerdo con su estructura (normas y recursos de la organización que regulan y guían el trabajo) y las relaciones entre individuos o grupos” (p. 35).

Es importante destacar, la investigación aborda el clima laboral desde la perspectiva integral, debido a que se considera como un enfoque completo porque contiene situaciones objetivas y subjetivas que suscitan en el ambiente laboral.

### **2.2.3. Relaciones interpersonales.**

Méndez (2006) sostiene que “La calidad de relaciones interpersonales con el grupo de compañeros, así como con los supervisores o jefes, genera un ambiente satisfactorio que permite el desarrollo del trabajo” (p. 35).

a) *Dimensiones de las relaciones interpersonales*

Pacheco y Llerena (2017) señalan que las dimensiones de las relaciones interpersonales son el autocontrol, empatía, tolerancia, trabajo en equipo. Los mismos que se detallaran a continuación.

- *Autocontrol*

Desde el punto de vista personal o inteligencia emocional para consigo mismo, el autocontrol incluye: Autoconocimiento, autocontrol, automotivación, y empatía. Las personas que tienen esta competencia emocional desarrollan habilidades como poder motivarse a sí mismos, controlarse, salir de la depresión, irritación y la ira (Otero, 2008).

- *Empatía*

Chauvie (2015) alude que el contagio emocional e imitación son la base de la empatía el cual “es la habilidad de ponerse en lugar de la otra persona y comprender su emociones” (p. 9).

- *Tolerancia*

Beltran (2004) sostiene que el respeto a los demás, igualdad de todas las opiniones y creencias, convicción de que nadie tiene la razón ni la verdad absoluta, son el fundamento para la existencia de la tolerancia. Además explica:

El acto de tolerancia presupone, la existencia de razones para no admitir una acción, una ideología o una creencia. Sin embargo tras sopesar o ponderar otro tipo de razones, estas se sobrepone a las primeras, de manera que se convierten en un motivo válido para cambiar de actitud, y en definitiva, permitir tolerar, dicha acción ideología o creencia. También la tolerancia conlleva una actitud

caracterizada por el esfuerzo para reconocer las diferencias y comprender al otro, es decir reconocer su derecho a ser distinto. (p. 180)

- *Trabajo en equipo*

Borrell (2004) refiere al trabajo en equipo como “una actividad u objetivo para cuyo consecución forzosamente deben concurrir diferentes personas” (p. 14). Lo que implica la necesidad mutua de compartir conocimientos, tener relación de confianza. Así mismo señala que son equipos disgregados cuando no tienen tiempo para relacionarse a nivel personal.

- b) *Factores que intervienen en las relaciones interpersonales*

- *Respeto*

Es la consideración y aceptación a la diferencia que se tiene frente a otras personas, situaciones acciones. Perez, Baute y Espinoza (2017) sostienen que en las organizaciones deben promover el respeto como el valor inherente del individuo, está ligado al poder de la humildad que permite ser imparcial y justo con el resto, asimismo valora la individualidad y diversidad.

- *Comprensión*

Montes (2013) “Señala que (...) para comprender al otro es pensar que uno mismo no tiene razón” (p. 2).

- *Cooperación*

Borda (2016) argumenta que es el grado en que los miembros de la organización perciben que en el lugar donde trabajan existe ambiente de cordialidad, compañerismo y apoyo a su desarrollo. Además la

cooperación, “genera confianza y optimismo y destierra el egoísmo y las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como corporativo” (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009, p. 73).

#### **2.2.4. Comunicación interna**

La comunicación es un aspecto importante en una institución, para ver cómo se lleva a cabo las tareas, cumplimiento de los objetivos, en base a la información que fluye en los distintos niveles de la organización que a la vez implica mensajes, emisores, receptores, relaciones, etc., los cuales son imprescindible para la coordinación, comunicación de tareas y logro de objetivos institucionales.

Uribe (2016) señala que los procesos de comunicación en el trabajo son importantes en la identificación entre sus miembros para el manejo de la información, coordinación, manifestándose directamente en las percepciones del clima laboral.

Gan y Berbel (2007) argumentan que se habla de comunicación cuando hay retroalimentación, es decir cuando el receptor reacciona y responde con respecto al emisor. Además señalan que nos permite recibir y expresar sentimientos y emociones, también permite influir en opiniones, comportamientos y actitudes y no solo información.

En la misma postura Calixto (2017) argumenta que comunicar internamente es comunicar puertas adentro, en todas direcciones. No es que se establezca un único flujo de información, ni que todos los miembros compartan el mismo mensaje. Además es necesario diferenciar entre información y comunicación, ya que comunicación significa participación, compartir, poner en común.

Balarezo (2014) explica la comunicación interna como procesos comunicativos que fluyen dentro de una organización, aquel que permite que los mensajes se den en el interior de la organización para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, relaciones satisfactorias entre todos los miembros. También refiere que una comunicación óptima tiende a alentar un mejor desempeño y mayor satisfacción en el trabajo, además facilita que los trabajadores conozcan mejor sus funciones a desempeñar en el trabajo generando un mayor compromiso, caso contrario los efectos serán muy perjudiciales para la organización.

Es necesario la existencia de la comunicación para que todos los miembros estén informados y ello depende de “los diversos medios que se empleen para que los mensajes lleguen a todos los niveles y en todas direcciones, de forma que los empleados cuenten con la información, veraz y oportuna, facilitando la toma de decisiones e incrementando su productividad” (Calixto, 2017, p. 28).

Además para Balarezo (2014) indica que la comunicación facilita la comprensión entre las personas través del intercambio de opiniones, hechos, ideas, emociones, actitudes. Y por lo contrario si no se mantienen todos los miembros de la organización bien informados acerca de las actividades, a los colaboradores se les hará difícil trabajar de manera comprensiva.

Charry (2017) argumenta también que la comunicación interna refiere al “conjunto de actividades efectuadas por la organización para creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios que los mantengan informados, integrados y motivados (...)” (p. 45). Para que se contribuya a un clima laboral óptimo y como resultado de ello haya buenos resultados organizacionales.

Gan y Berbel (2007) hacen aporte sobre la comunicación profesional que es “protagonizada por personas que tienen responsabilidades en el trabajo” (p.142). Es decir se refiere a todos los miembros de la organización ya que todos tienen responsabilidades en el trabajo. Por el contrario si dicha comunicación se muestra ineficaz e inefectiva se convierte en causa raíz de múltiples problemas, además cabe precisar que la comunicación hoy en día es compartir tareas, información, criterios para el desarrollo del trabajo, también se dirige a través de comunicación

**a) Tipos de comunicación**

La comunicación puede producirse por medio de canales formales e informales.

- **Formal**

La comunicación formal permite la comunicación entre diferentes niveles, áreas de la institución y se da siguiendo o considerando la jerarquía, los mismos que son direccionadas por los responsables de diferentes áreas de acuerdo al organigrama y política institucional.

De acuerdo a Castillo y de la Cruz (2017):

Se transmite a través de los canales y de acuerdo a las normas fijadas por la organización (...) los canales formales reflejan los roles y las jerarquías, y a través de los contenidos que se difunden por ellos, el control organizacional de la actividad. Las organizaciones exigen a sus miembros que reconozcan y sigan la jerarquía de autoridad y lineamientos formales. (p.37)

Este tipo de comunicación mayormente se da entre grados jerárquicos que pueden ser de jefes hacia subordinados y viceversa, Charry



(2017) señala, que dicha comunicación puede ser ascendente o descendente. En la comunicación descendente los que transmiten cualquier tipo de mensaje son los niveles superiores hacia los niveles inferiores con la finalidad de difundir, dirigir e informar sobre los objetivos, metas, políticas institucionales, instrucciones para la realización de tareas y ascendentes cuando los de niveles inferiores emiten mensajes hacia los niveles superiores que facilitan resolver sus inquietudes.

- *Informal*

Dentro de este tipo de comunicación se originan inconvenientes como la rumorología que evidencian la escasa comunicación interna.

Así también Gan y Berbel (2007) a cerca de la comunicación informal hacen un aporte en el que mencionan que esta comunicación “esta significada por la críticas, los bulos, y rumores, el mal ambiente” (p. 144).

Mientras que para Charry (2017) “surge ante la necesidad de un miembro de comunicarse con otro sin que exista ningún medio formal para ello, o si los que existen son inadecuados” (p. 70). O insuficientes que no responden a las necesidades de salir de dudas, de información, emocionales, etc. Y cuando esta comunicación se presenta tanto emisor como receptor se entablan conversación directamente cara a cara, “una distorsión que se forma en este tipo de comunicación es la causada por los rumores, que aparecen fácilmente al ser una comunicación no controlada y que busca complementar la comunicación formal” (p. 70).

En argumento de Castillo y De la Cruz (2015) este tipo de comunicación se ajusta:

A la comunicación interpersonal o intergrupal pero de forma esporádica (intencionalmente o no) al margen de los cauces habituales (...) aunque son los canales por lo que habitualmente circulan los rumores que descontrolan las estrategias de la organización y acostumbran a propagar informaciones inexactas o poco inoportunas, las relaciones sociales informales se consideran positivas para la organización porque flexibilizan las actuaciones de los esquemas rígidos que determinan las pautas de acción establecidas.(p. 38)

En este tipo de comunicación predomina la comunicación ascendente que hace referencia a la emisión de mensaje de los subordinados, en el que los empleados señalan sus necesidades, dan a conocer sus perspectivas a los superiores.

Gan y Berbel (2007) argumentan que la comunicación informal es un indicador clave del clima laboral y a la vez es complementaria a la comunicación formal. Cuando esta no es suficiente, creíble y puntual que tiende a convertirse en rumor, el cual es un mensaje que cubre un vacío o contradictorio a la comunicación formal. Se distorsiona la comunicación en forma de amplificación o minimización de contenido.

**b) *Modelos de comunicación***

Calixto (2017) respecto al modelo de comunicación en las organizaciones describe que:

El flujo de mensajes pueden ser comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, dependiendo de quien inicia el mensaje y quien lo recibe. Es descendente si tiene como funciones

principales las coordinar, informar, motivar y controlar. Es ascendente si comprueba la recepción del mensaje, evalúa informa y sugiere. Es horizontal si la función principal es la de intercambio, coordinación y apoyo entre el personal de la misma posición jerárquica. Además en cualquier organización o grupo la comunicación tiene cuatro funciones centrales, esto es, controlar, motivar, expresar emociones e informar. (p. 23)

- *Lineal*

La Comunicación lineal según Charry (2017):

Se reduce al transporte de la información desde el emisor al receptor. De esta forma en los modelos de comunicación lineal quedan perfectamente definidas las figuras del emisor, que es quien toma la iniciativa o el peso en este proceso relacional, y el receptor, a quien le corresponde un papel más pasivo. (p. 42)

Así mismo Castillo y De la Cruz (2015) indican que en el modelo lineal “el mensaje va de emisor a receptor sin posibilidad de retorno, por lo que también denomina unidireccional” (p. 39).

Frente a ello Charry (2017) sostiene que “La comunicación unidireccional implica la emisión de información del emisor a receptor, despreocupándose de la retroalimentación (...) y ello constituye un simple informativo donde el emisor transmite una instrucción al receptor” (p. 63). Y no se establece esa relación de confianza, motivación, coordinación para la ejecución de las actividades de la institución.

- *Circular*

La comunicación circular es cuando tanto emisor y receptor interactúan e intercambian información y no se limita solo a la transferencia de mensajes, y el organigrama, sino de persona a persona.

En este modelo de comunicación hay proceso de ida y vuelta el cual tiene que ver con la retroalimentación que se da en el proceso comunicativo, para Charry (2017) “es el elemento que indica si hubo éxito o no en el proceso. Se medirá si una información llegó adecuadamente al receptor si se recupera respuesta del mismo ante la información” (p. 51).

También denominado como comunicación bidireccional “permite al emisor ejercer control sobre el proceso debido a que cuando el emisor transmite el mensaje al receptor, aparece la realimentación permitiendo de esta manera constatar el grado de recepción del mensaje y corregir posibles errores” (Charry, 2017, p. 63) viendo de esa forma el grado de aceptación o rechazo de la información y a la vez ver si la comunicación llega al receptor y cuál es su reacción respecto a ello.

“Las dinámicas de comunicación simplemente basadas en dictar ordenes responden a esquemas de organización autoritaria de difícil encaje en las sociedades” (Castillo y De la Cruz, 2015, p. 28). Es por ello que en las organizaciones debe predominar la comunicación circular. Si no ocurre ello se percibe como un desequilibrio entre emisor y receptor y no fluye bien la información.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Estrés**

Respuesta emocional y física a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, las capacidades y los recursos percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (OIT, 2016).

### **2.3.2. Demanda laboral**

Son las exigencias que se presentan durante la actividad laboral, los cuales son “Entendidas como aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos” (Alcalde, 2010, p. 25).

### **2.3.3. Clima laboral**

Se define como “Sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, como se tratan las personas unas a otras, como se atienden a los clientes, etc.”(Chiavenato, 2007, p 86).

### **2.3.4. Comunicación**

Es un proceso de intercambio (se comparten realidades cognoscitivas) simbólico (por medio de representaciones), humano (entre dos o más actores), social (interacción) y transaccional (Canel, 2019).

### **2.3.5. Información**

La información es un conjunto de datos que se comparten y no precisa un feedback.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Paradigma de investigación

La investigación se fundamenta en el paradigma cuantitativo que se basa en la corriente de pensamiento positivista, los datos obtenidos de la muestra se cuantificaron para medir y posteriormente hacer el análisis. Bernal (2010) al respecto argumenta que el paradigma cuantitativo se “basa en la medición de las características de los fenómenos sociales” (p. 60).

#### 3.2. Método de investigación

Se basó en el método hipotético deductivo siguiéndose los siguientes procedimientos: identificación de la existencia de un problema, planteamiento de hipótesis, deducción y verificación de la hipótesis. Al respecto Bernal (2010) manifiesta “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

#### 3.3. Diseño de investigación

La presente investigación se ubica dentro del diseño de estudio no experimental, que “se realizó sin manipular deliberadamente las variables (...) se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

#### 3.4. Tipo de investigación

La presente investigación es básica de nivel descriptivo correlacional, con el que se valoró la relación entre ambas variables, Hernández et al. (2014) señalan “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren y el tipo correlacional pretende conocer la relación que exista entre dos o más conceptos” (pp. 92 - 93).

### **3.5. Ubicación geográfica del estudio**

El estudio se ejecutó en el departamento de Puno, distrito de Puno, específicamente en la Dirección Regional Agraria de Puno. La extensión del distrito de Puno abarca desde el centro poblado Uros Chulluni al noreste, la zona urbana del distrito de Paucarcolla al norte, la Urbanización Ciudad de la Humanidad Totorani al noreste (carretera a Arequipa) y se extiende hasta el centro poblado de ichu al sur y la comunidad “mi Peru” al sureste (carretera a Moquegua), (Wikipedia, 2018).

### **3.6. Población y muestra del estudio**

#### **3.6.1. Población**

La población del estudio está conformado por 128 trabajadores administrativos nombrados, contratados CAS hombres y mujeres de la Dirección Regional Agraria Puno que hablan idioma quechua, aimara y castellano, sus edades comprenden entre 21 a 65 años. “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Lepkowski 2009b (Citado en Hernández et al., 2014, p. 152). Y están distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1: Distribución del personal que labora en la Dirección Regional Agraria Puno.**

Órganos		N
Órgano de control	Órgano de control institucional	4
Órganos de asesoramiento	Oficina de planeamiento y presupuesto	7
	Oficina de asesoría jurídica	6
Órgano de apoyo	Oficina de administración	25
	Dirección de estadística agraria e informática	7
Órganos de línea	Dirección de competitividad agraria	13
	Dirección de camélidos sudamericanos	8
	Dirección de infraestructura de riego y forestal y de fauna silvestre	7
	Dirección de titulación y catastro rural	35
	Comunidades campesinas	6
	Programa de maquinaria agrícola, agroindustrial y pesada	10
Total		128

**Fuente:** Elaboración de la investigadora en base al organigrama.

### 3.6.2. Muestra.

Se tomó como muestra a 69 trabajadores hombres y mujeres de 21 a 65 años de edad que laboran en la Dirección Regional Agraria Puno. Al respecto Hernández, et al. (2014) definen como “un subgrupo de población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión” (p. 173). Así también el método de la selección de la muestra fue de tipo probabilístico y para calcular el tamaño de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple:



Se tiene entonces que:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n	:	Tamaño de la muestra
N	:	Tamaño de la población = 128
p	:	Probabilidad de éxito = 0.05
q	:	Probabilidad de fracaso = 0.05
e <sup>2</sup>	:	Error seleccionado = 0.08
z	:	Nivel de confianza = 1.96

Remplazando en la formula se obtuvo:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.05 * 128}{0.08^2(128-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05}$$

$$n = \frac{122.93120}{1.773200}$$

$$n = 69.3273178434469$$

$$n = 69.33$$

$$n = 69$$

### 3.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

#### 3.7.1. Técnicas:

Se aplicó encuesta escrita al personal administrativo que labora en la Dirección Regional Agraria Puno con lo cual se logró recabar, medir, conocer y valorar los conocimientos sobre el estrés y el clima laboral. Grasso (2016) define a la encuesta como “un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 13).

#### 3.7.2. Instrumentos:

Se utilizó como instrumento, el cuestionario tipo Likert para obtener datos referidos a las dimensiones del estrés y el clima laboral, también las categorías de los ítems planteados para ambas variables fueron: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4). En la variable x (estrés) se valora las dimensiones demanda laboral y control sobre el trabajo y en la variable y (clima laboral) se

valora la dimensión relaciones interpersonales y comunicación interna en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno.

### **3.7.3. Procedimiento de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se presentó una solicitud dirigida al Director de la Dirección Regional Agraria Puno, posteriormente se realizó las coordinaciones necesarias con responsable de recursos humanos y responsables de cada área para la aplicación del cuestionario al personal administrativo.

## **3.8. Diseño estadístico**

### **3.8.1. Determinación de las hipótesis para la prueba estadística con correlación $r$ de Pearson**

$H_0$  :  $r_{x,y} = 0$  No existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

$H_a$  : doble cola:  $r_{x,y} \neq 0$  Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

### **3.8.2. Margen de error o nivel de significancia que asumió la investigación**

El nivel de significancia que se consideró es de 0,05%, esto es  $\alpha$  la probabilidad que se cometió un error de 5 % con una confianza de 95% en que la correlación sea verdadera.

**3.8.3. Prueba estadística que se aplicó**

Para la prueba estadística se utilizó la fórmula de correlación lineal simple que a continuación se presenta

$$r_{x,y} = \frac{n(\sum x*y) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

- n : Tamaño de muestra
- r : Coeficiente de correlación
- X : Variable 1
- Y : Variable 2

Para la determinación y contrastación del grado de correlación se utilizó la siguiente escala de Karl Pearson.

**Tabla 2: Escala de valoración del coeficiente de correlación r de Pearson en baremos**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa ( significación literal)
-0,9 a 0,99	Correlación negativa grande y perfecta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa ,muy alta
-0,7 a -0,69	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

**Fuente:** Valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson tomado de (Charaja, 2018, p. 122)

**3.8.4. Regla de decisión**

Si [p] valor es ≤ a [0,05] se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

Donde:

[p] valor de probabilidad es determinado por el IBM SPSS  
versión 25.0.

### **3.9. Procedimiento**

#### **3.5.1. Procesamiento de datos.**

Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS versión 25.0 y el programa Microsoft Excel, los cuales permitieron la cuantificación de datos, correlación, obtención de tablas y gráficos.

#### **3.5.2. Análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual “es un método que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas” (Mondragón, 2014). También el proceso que se consideró para la prueba de hipótesis general y específicos fue: formulación de las hipótesis estadísticas, margen de error que se asume y la prueba estadística (Charaja, 2018).

### **3.10. Variables a analizar**

#### **3.10.1. Identificación de valores de la variable 1**

- Dimensión demanda laboral
- Dimensión control sobre el trabajo

#### **3.10.2. Identificación de valores de la variable 2**

- Relaciones interpersonales
- Comunicación interna

### **3.11. Análisis de los resultados**

Los análisis de resultados se realizaron para comprobar o rechazar la hipótesis del estudio.

#### **3.11.1. Prueba de hipótesis general**

##### ***a) Formulación de hipótesis***

$H_0$  :  $r_{xy} = 0$  No existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

$H_a$  :  $r_{x,y} \neq 0$  Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**b) Nivel de significancia**

Se asumió como nivel de error 0,05% de rechazar la hipótesis nula como verdadera.

**c) Lectura de p valor**

El [p] valor determinado por IBM SPSS Versión 25.0 es 0,005 el cual es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**d) Conclusión**

Se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**3.11.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**a) Formulación de la hipótesis de investigación**

$H_0$  :  $r_{x,y} = 0$  La dimensión demanda laboral no tiene relación significativa con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

$H_a$  :  $r_{x,y} \neq 0$  La dimensión demanda laboral del estrés tienen una relación significativa con el clima laboral en el personal

administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno,  
2018.

**b) Nivel de significación**

La magnitud de error asumido fue de 0,05 de rechazar la hipótesis nula como verdadera.

**c) Lectura del valor  $p$  y decisión estadística**

Se rechaza la hipótesis nula por ser el  $[p]$  valor 0,020 determinada por el IBM SPSS Versión 25.0 menor a 0, 05 nivel de significancia planteada.

**d) Conclusión**

Se acepta la hipótesis alterna lo cual es: La dimensión demanda laboral del estrés tienen una relación significativa con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**3.11.3. Prueba de hipótesis específica 2**

**a) Formulación de hipótesis**

$H_0$  :  $r_{x,y} = 0$  La dimensión control sobre el trabajo del estrés no se relaciona significativamente con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

$H_a$  :  $r_{x,y} \neq 0$  La dimensión control sobre el trabajo del estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**b) Nivel de significancia**

El margen de error asumido fue 0,05 de rechazar la hipótesis como nula.

**c) Lectura de  $p$  valor**

Como  $[p]$  valor es 0,000 menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula de la investigación.

**d) Conclusión**

Se asume la hipótesis alterna el cual es: La dimensión control sobre el trabajo del estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta sección contiene los resultados estadísticos, los cuales se muestran a través de tablas, están organizados en función a las dimensiones de las dos variables de estudio con sus respectivos indicadores. Y los resultados de los objetivos específicos y el objetivo general

#### 4.1. Resultados para la variable estrés en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**Tabla 3: Demanda laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

	Categoría	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
<b>Cantidad o volumen de trabajo</b>	Preg. 1	0	0,0%	20	29,0%	35	50,7%	14	20,3%	69	100,0%
	Preg. 2	2	2,9%	17	24,6%	34	49,3%	16	23,2%	69	100,0%
	Preg. 3	2	2,9%	21	30,4%	34	49,3%	12	17,4%	69	100,0%
<b>Presión de tiempo</b>	Preg. 4	1	1,4%	11	15,9%	45	65,2%	12	17,4%	69	100,0%
	Preg. 5	8	11,6%	14	20,3%	38	55,1%	9	13,0%	69	100,0%
	Preg. 6	3	4,3%	16	23,2%	35	50,7%	15	21,7%	69	100,0%
<b>Nivel de atención</b>	Preg. 7	6	8,7%	13	18,8%	41	59,4%	9	13,0%	69	100,0%
<b>Interrupciones imprevistas</b>	Preg. 8	5	7,2%	17	24,6%	36	52,2%	11	15,9%	69	100,0%
	Promedio	3	4,9%	16	23,4%	37	54,0%	12	17,8%	69	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Dimensión : Demanda laboral**

<b>Indicador 1: Cantidad o volumen de trabajo</b>	
Preg.1	Cantidad de trabajo
Preg.2	Trabajo duro
Preg.3	Trabajo ajetreado
<b>Indicador 2 : Presión de tiempo</b>	
Preg.4	Velocidad del trabajo
Preg.5	Tiempo suficiente para realizar el trabajo
Preg.6	Interrupción de tareas antes de terminar, teniendo que continuar más tarde
<b>Indicador 3: Nivel de atención</b>	
Preg.7	Largos periodos de concentración
<b>Indicador 4: Interrupciones imprevistas</b>	
Preg.8	Trabajo enlentecido por retraso de otras áreas



En la tabla 3, se muestra los resultados de demanda laboral que tiene el personal administrativo; en el indicador 1, el 50, 7 % del personal indica que casi siempre tiene cantidad moderada de trabajo, es decir, hay requerimientos que el trabajador tiene que responder durante el horario de trabajo ya sea a nivel físico e intelectual y a la vez tiene que ser un trabajo de calidad generando ello un estrés positivo ya que se presenta para el trabajador como un reto.

Los resultados obtenidos muestran lo contrario a la investigación de Barrezueta (2013) ya que en su investigación determinó que existen bajas exigencias psicológicas en función al volumen y carga de trabajo.

Así también, los resultados corroboran con las conclusiones de Goycochea (2016) quien señala que hay cantidad moderada de trabajo, los cuales exigen que sean culminadas en corto tiempo en la empresa calzados Kiara.

Igualmente Vilca (2015), determinó en su estudio que un 30 % de trabajadores se encuentran expuestos a estrés por la sobrecarga laboral durante la jornada de trabajo.

Para el indicador 2, el 65, 2 % indican que el trabajo que desarrollan requiere trabajar rápido, es decir, tienen que ser realizados en un tiempo mínimo, sin tener que descuidar la calidad del trabajo debido a que realizan actividades establecidos por plazos los cuales tienen que ejecutarse de inmediato.

Al respecto Rodríguez (2018) señala en su investigación que, 89% de colaboradores tienen alto nivel de exigencias y demandas en el trabajo.

En el indicador 3, el 59, 4 % indican que casi siempre sus trabajos requieren largos periodos de concentración. El cual quiere decir que sus trabajos requieren alto nivel de atención, concentración en la elevación de informes, expedición de diversos documentos y formulación de proyectos que requieren una información actualizada para no tener errores, siendo estos trabajos no técnicos.

En el indicador 4, el 52, 2 % refirieron que en el trabajo casi siempre sus tareas son interrumpidas frecuentemente antes que terminen, viéndose obligados a continuarlas más tarde. El cual quiere decir que son interrumpidas con las llamadas telefónicas, redes sociales, compañeros de trabajo mismo para contar algo sin importancia, con reuniones en las que el tiempo se pasa en ir y retornar a la oficina, acumulación de nuevas tareas por el retraso de otras áreas cuando aún no se terminó la tarea anterior, disminuyendo la concentración para la realización de la tarea.

**Tabla 4: Control sobre el trabajo en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

Categoría	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Autonomía</b>	Preg. 09	5 7,2%	22 31,9%	34 49,3%	8 11,6%	69 100,0%				
	Preg. 10	5 7,2%	20 29,0%	33 47,8%	11 15,9%	69 100,0%				
	Preg. 11	4 5,8%	12 17,4%	41 59,4%	12 17,4%	69 100,0%				
<b>Desarrollo de habilidades</b>	Preg. 12	4 5,8%	13 18,8%	38 55,1%	14 20,3%	69 100,0%				
	Preg. 13	1 1,4%	6 8,7%	41 59,4%	21 30,4%	69 100,0%				
	Preg. 14	2 2,9%	6 8,7%	35 50,7%	26 37,7%	69 100,0%				
	Preg. 15	8 11,6%	9 13,0%	33 47,8%	19 27,5%	69 100,0%				
	Promedio	4 6,0%	13 18,2%	36 52,8%	16 23,0%	69 100,0%				

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Dimensión : Control sobre el trabajo**

<b>Indicador 1 :Autonomía</b>	
Preg.9	Influencia sobre lo que acontece en el trabajo
Preg.10	Toma de decisiones en el trabajo
<b>Indicador 2 : Desarrollo de habilidades</b>	
Preg.11	Oportunidad de desarrollar habilidades
Preg.12	Creatividad en el trabajo
Preg.13	El trabajo requiere alto nivel de capacitación
Preg.14	Aprender cosas nuevas en el trabajo
Preg.15	Realización de tareas distintas en el trabajo

En la tabla 4, se observa el control que tienen sobre el trabajo el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, en el indicador 1, el 49, 3 %

indicaron que tienen influencia sobre su trabajo, ellos toman decisiones con respecto a la organización de cómo desarrollar sus trabajos, el cual contrarresta el estrés negativo.

Estos resultados confirman la conclusión de Barrezueta (2013) cuando señala que el personal analistas y asistente administrativos se encuentran ubicados en un nivel favorable, que tienen autonomía, lo que les facilita el desarrollo profesional.

En el indicador 2, el 59,4 % indicaron que tienen oportunidad de desarrollar sus habilidades en el centro de trabajo, a pesar de que el trabajo se encuentra diseñado y organizado por los responsables.

Los resultados de la presente investigación corroboran con lo que determinó Goycochea (2016) cuando señala que “les permiten desarrollar las actividades, ponen creatividad y aplicación pero muchas veces les restringen para tomar decisiones en la empresa de calzados Kiara” (p. 29).

Así también Rodríguez (2018) en su investigación describe que 88 % de colaboradores tienen control y decisión sobre sus trabajos.

**4.2. Resultados para la variable clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

**Tabla 5: Relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

	Categoría	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Factores</b>	Preg. 16	1	1,4%	33	47,8%	21	30,4%	14	20,3%	69	100,0%
	Preg. 17	2	2,9%	24	34,8%	26	37,7%	17	24,6%	69	100,0%
	Preg. 18	3	4,3%	<b>33</b>	<b>47,8%</b>	21	30,4%	12	17,4%	69	100,0%
	Preg. 19	3	4,3%	26	37,7%	25	36,2%	15	21,7%	69	100,0%
<b>Dimensiones</b>	Preg. 20	1	1,4%	10	14,5%	33	47,8%	25	36,2%	69	100,0%
	Preg. 21	7	10,1%	32	46,4%	20	29,0%	10	14,5%	69	100,0%
	Preg. 22	2	2,9%	<b>39</b>	<b>56,5%</b>	22	31,9%	6	8,7%	69	100,0%
	Preg. 23	5	7,2%	30	43,5%	22	31,9%	12	17,4%	69	100,0%
	Promedio	3	4,3%	28	41,1%	24	34,4%	14	20,1%	69	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Dimensión : Relaciones interpersonales**

<b>Indicador 1 : Factores</b>	
Preg.16	Respeto
Preg.17	Comprensión
Preg.18	Cooperación
Preg.19	Cortesía
<b>Indicador 2: Dimensiones</b>	
Preg.20	Autocontrol
Preg.21	Empatía
Preg.22	Tolerancia
Preg.23	Trabajo en equipo

En la tabla 5, se observa sobre las relaciones interpersonales del personal administrativo, para lo cual en el indicador 1, el 47,8 % del personal encuestado refirió que a veces hay cooperación, para desarrollo del trabajo, ya que cada uno se limita a terminar su trabajo sin importar lo que falte por hacer, a veces, los trabajos se retrasan porque no hay cooperación manifestándose en actitudes negativas que impiden el crecimiento de la organización.

Estos resultados confirman la posición de Vilca (2015) quien también determina en su investigación que un 26% muestra un mal clima organizacional, ya que sólo a veces

hay cooperación entre compañeros “esto a consecuencia de las manifestaciones físicas y psicológicas de la enfermedad que influye en las relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral negativo” (p. 92).

Para el indicador 2, el 56,5% refieren que a veces hay tolerancia, es decir que solo algunas veces se respetan los puntos de vista, con lo que se hace difícil llegar a un consenso para la toma de decisiones debido a que no se toman en cuenta las opiniones nuevas.

Beltran (2004) sostiene que el respeto a los demás, igualdad de todas las opiniones y creencias, convicción de que nadie tiene la razón ni la verdad absoluta, son el fundamento para la existencia de la tolerancia.

**Tabla 6: Comunicación interna en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

	Categorías	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Tipos</b>	Preg. 24	3	4,3%	26	37,7%	31	44,9%	9	13,0%	69	100,0%
	Preg. 25	1	1,4%	<b>38</b>	<b>55,1%</b>	27	39,1%	3	4,3%	69	100,0%
<b>Modelos</b>	Preg. 26	3	4,3%	34	49,3%	29	42,0%	3	4,3%	69	100,0%
	Preg. 27	4	5,8%	27	39,1%	<b>35</b>	<b>50,7%</b>	3	4,3%	69	100,0%
	Promedio	3	4,0%	31	45,3%	31	44,2%	5	6,5%	69	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Dimensión : Comunicación interna**

<b>Indicador 1: Tipos</b>	
Preg.24	Formal
Preg.25	Informal
<b>Indicador 2: Modelos</b>	
Preg.26	Lineal
Preg.27	Circular

En la tabla 6, se observa resultados sobre comunicación interna que hay en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno. En el indicador 1 se muestra que el 55,1% señalaron que a veces tienen comunicación de tipo informal. Esto quiere decir que los trabajadores se informan de cualquier situación que acontece dentro

de la institución por medio informal, es decir por medio de otros compañeros que no son responsables directos de brindar dicha información, con lo que se pierde credibilidad y tiende a crearse rumores, chismes y ello dificulta una comunicación óptima. Charry (2017) refiere que en la comunicación informal la información se distorsiona, lo cual es causada por rumores “que aparecen fácilmente al ser una comunicación no controlada y que busca complementar la comunicación formal” (p.70).

En el indicador 2, el 50,7% de los encuestados refirieron que casi siempre tienen comunicación circular, que indica que hay interacción entre el trabajador y el inmediato superior, considerándosele la comunicación más eficiente dentro de una institución, ya que hay intercambio de información, lo cual también refleja que hay confianza entre el emisor y receptor.

También denominado como comunicación bidireccional “permite al emisor ejercer control sobre el proceso debido a que cuando el emisor transmite el mensaje al receptor, aparece la realimentación permitiendo de esta manera constatar el grado de recepción del mensaje y corregir posibles errores” (Charry, 2017, p. 63).

#### **4.3. Resultados para los objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1:**

Identificar la dimensión demanda laboral del estrés y su relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

##### **Prueba de hipótesis 1:**

La dimensión demanda laboral del estrés tienen una relación significativa con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**Tabla 7: Correlación entre demanda laboral y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

VARIABLES	ESTADÍSTICOS	Demanda laboral	Clima laboral
Demanda laboral	Correlación de Pearson	1	-0,279*
	Sig. (bilateral)		0,020
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	9,755	-2,510
	Covarianza	0,143	-0,037
	N	69	69
Clima laboral	Correlación de Pearson	-0,279*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-2,510	8,325
	Covarianza	-,037	0,122
	N	69	69

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

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2018 IBM SPSS Versión 25.0

En la tabla 7, se observa el valor del coeficiente de correlación de Pearson - 0,279\* el cual de acuerdo a la escala de Karl Pearson indica correlación negativa baja a un nivel de significancia de 0.05

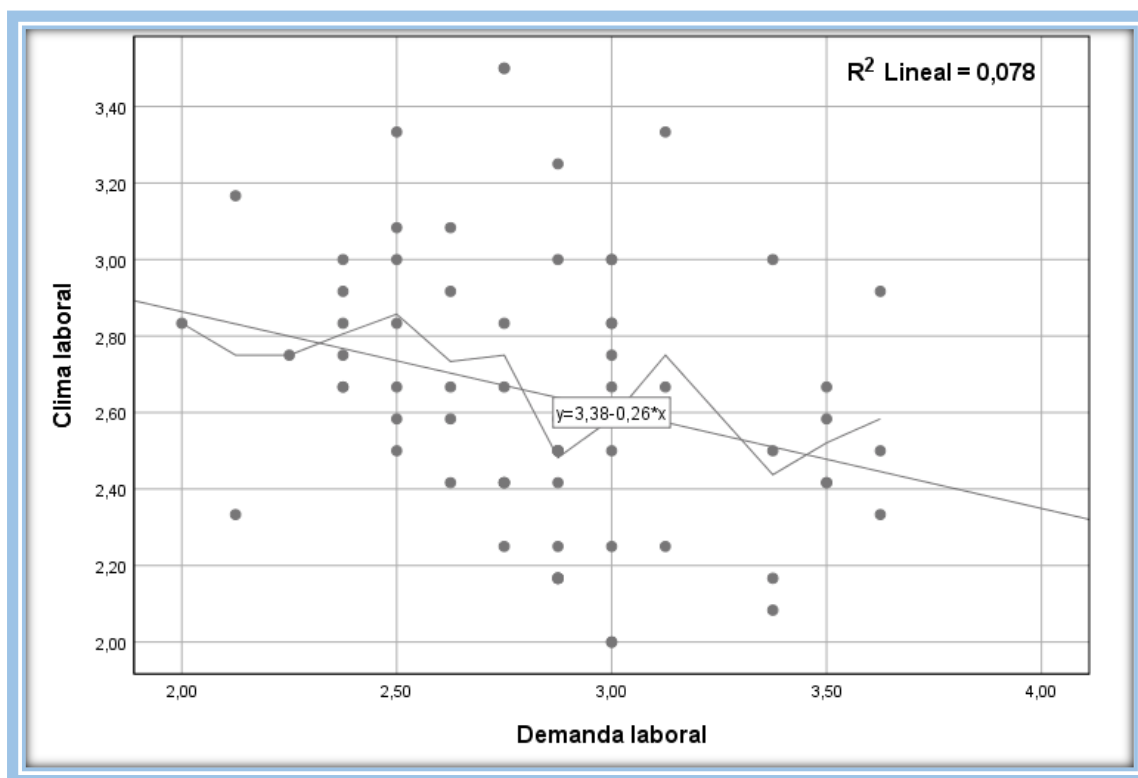


Figura 1: Gráfico de dispersión, línea de ajuste e interpolación de demanda laboral y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**Tabla 8: Correlación de los indicadores de demanda laboral y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

VARIABLES	ESTADÍSTICOS	Clima laboral
<b>Cantidad o volumen de trabajo</b>	Correlación de Pearson	-0,437**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	69
<b>Presión de tiempo</b>	Correlación de Pearson	0,103
	Sig. (bilateral)	0,400
	N	69
<b>Nivel de atención</b>	Correlación de Pearson	-0,115
	Sig. (bilateral)	0,346
	N	69
<b>Interrupciones imprevistas</b>	Correlación de Pearson	-0,208
	Sig. (bilateral)	0,086
	N	69

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

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2018 IBM SPSS Versión 25.0

En la tabla 8, se observa las correlaciones de los indicadores de la dimensión demanda laboral con clima laboral; el indicador cantidad o volumen de trabajo tiene una correlación negativa moderada, el indicador presión de tiempo tiene correlación positiva muy baja, el indicador nivel de atención tiene correlación negativa muy baja y el indicador interrupciones imprevistas tiene correlación positiva baja.

#### **Objetivo específico 2:**

Determinar la dimensión control sobre el trabajo del estrés y su relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

#### **Hipótesis específica 2:**

La dimensión control sobre el trabajo del estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.



**Tabla 9: Correlación de control sobre el trabajo y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

VARIABLES	ESTADÍSTICOS	Control sobre el trabajo	Clima laboral
Control sobre el trabajo	Correlación de Pearson	1	0,592**
	Sig. (bilateral)		0,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	18,964	7,433
	Covarianza	0,279	0,109
	N	69	69
Clima laboral	Correlación de Pearson	0,592**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	7,433	8,325
	Covarianza	0,109	0,122
	N	69	69

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

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2018 IBM SPSS Versión 25.0

En la tabla 9, se observa el valor del coeficiente de correlación de Pearson 0,592\*\* entre control sobre el trabajo y clima laboral. Según la escala de Karl Pearson existe entre ambas variables una correlación positiva moderada a un nivel de significancia de 5%.

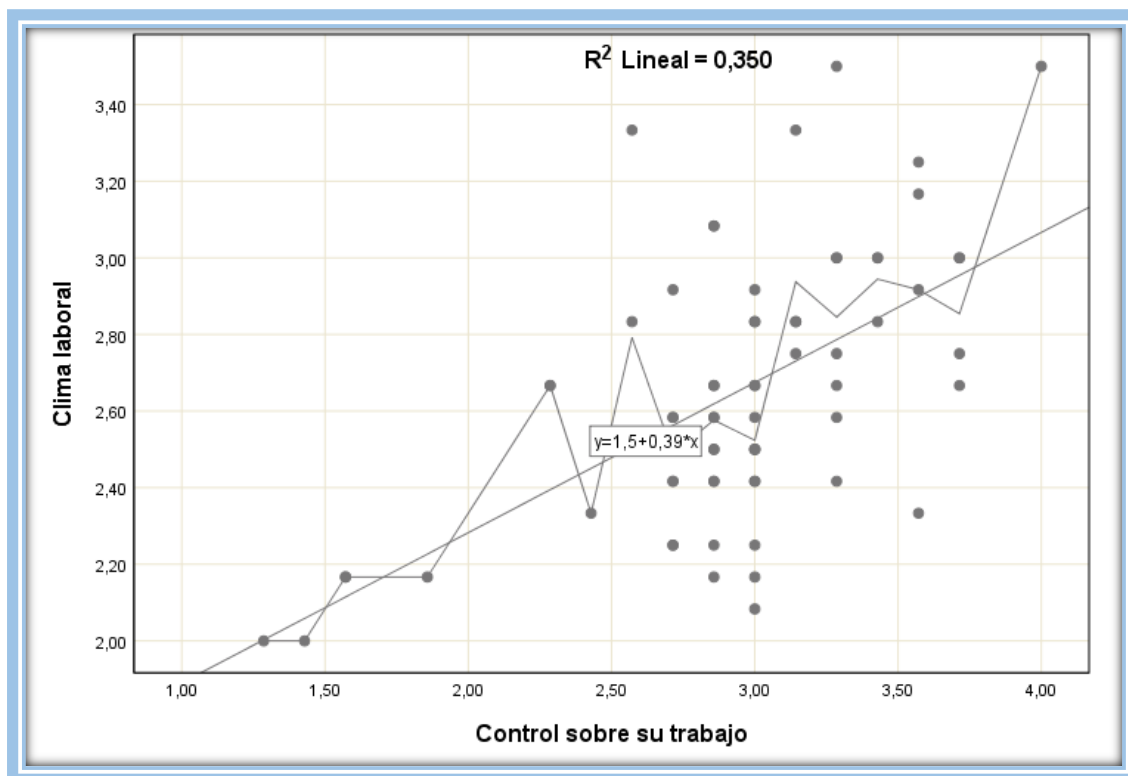


Figura 2: Gráfico de Dispersión, línea de ajuste e interpolación del control sobre el trabajo y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

**Tabla 10: Correlación de indicadores del control sobre el trabajo y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

VARIABLES	ESTADÍSTICOS	Clima laboral
Autonomía	Correlación de Pearson	0,526**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	69
Desarrollo de habilidades	Correlación de Pearson	0,542**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	69

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

**Fuente:** Elaborado por la investigadora, 2018 IBM SPSS Versión 25.0

En la tabla 10, se visualiza que hay una correlación positiva moderada de los indicadores autonomía y desarrollo de habilidades con el clima laboral.

#### 4.4. Resultados para el objetivo general

##### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

##### **Hipótesis general:**

El estrés y el clima laboral se relacionan significativamente en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

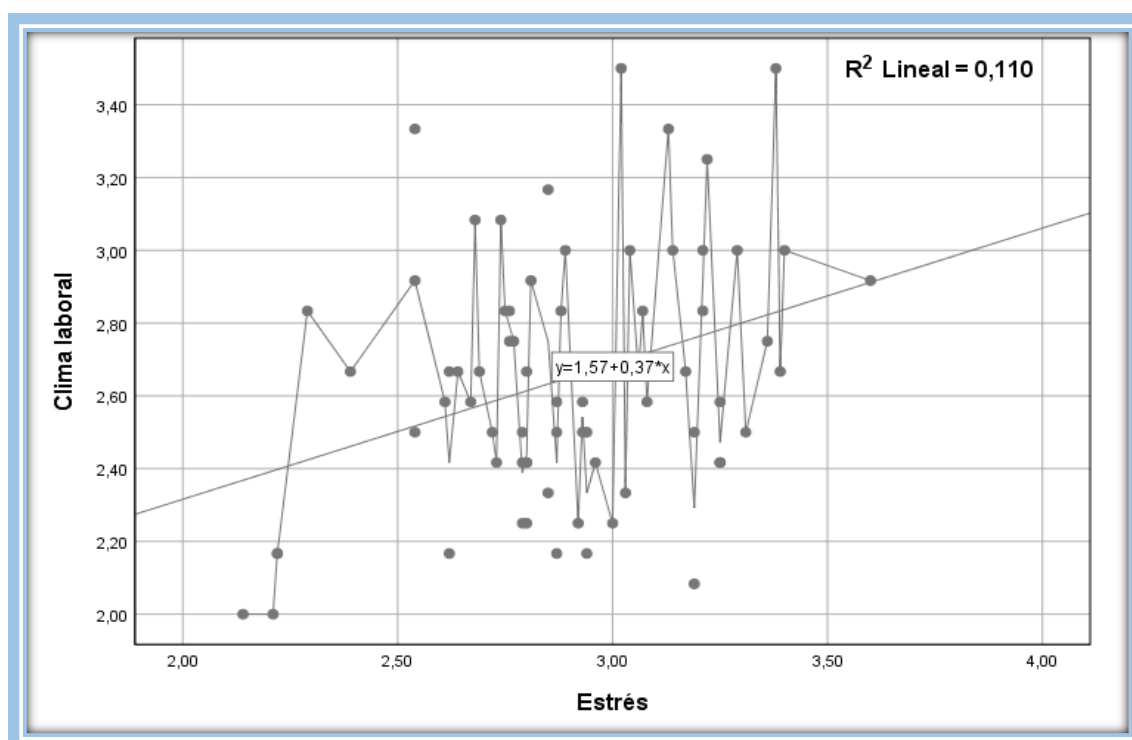
**Tabla 11: Correlación entre el estrés y el clima laboral en el Personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.**

VARIABLES	ESTADÍSTICOS	Estrés	Clima laboral
Estrés	Correlación de Pearson	1	0,332**
	Sig. (bilateral)		0,005
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	6,612	2,463
	Covarianza	,097	0,036
	N	69	69
Clima laboral	Correlación de Pearson	0,332**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	2,463	8,325
	Covarianza	,036	0,122
	N	69	69

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

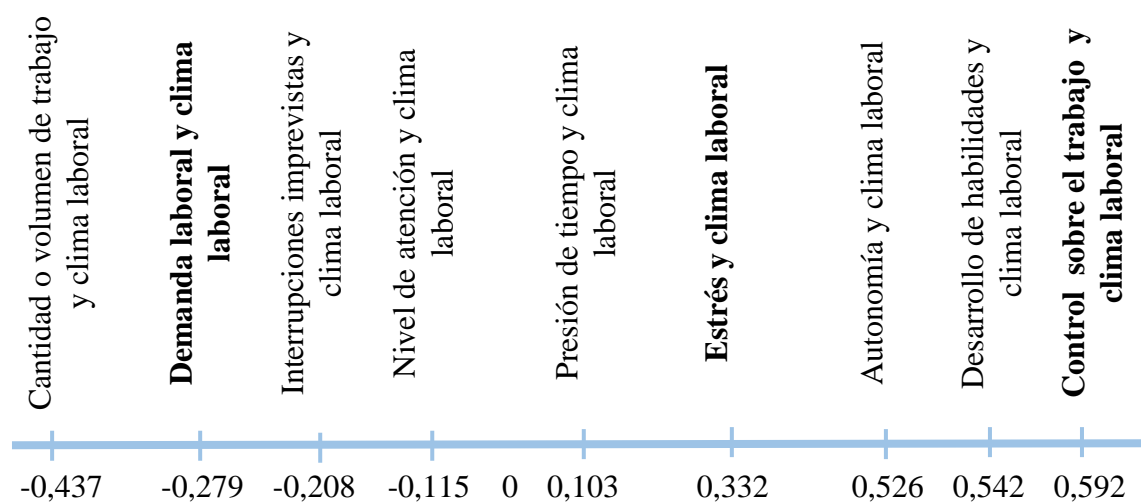
Fuente: Elaborado por la investigadora, 2018 IBM SPSS Versión 25.0

En la tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,332\*\* , el cual indica que hay correlación positiva baja entre ambas variables con nivel de significancia 0.05.



*Figura 3: Gráfico de dispersión, línea de ajuste e interpolación de estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.*

**Resumen de correlaciones lineales r de Pearson**



**Fuente:** Elaborado por la investigadora en base a los datos obtenidos del IBM SPSS Versión 25.0

## V. CONCLUSIONES

### **Primera:**

Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018 con correlación  $r$  de Pearson de 0,322 que significa correlación positiva baja.

### **Segunda:**

La dimensión demanda laboral del estrés tiene relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno con correlación  $r$  de Pearson de -0,279 que significa correlación negativa baja.

### **Tercera:**

La dimensión control sobre el trabajo tiene relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno con correlación  $r$  de Pearson de 0,592 que significa correlación positiva moderada.

## VI. RECOMENDACIONES

- A la Dirección Regional Agraria Puno, a través del área de administración, recursos humanos y bienestar social continuar desarrollando acciones de alianza estratégica con EsSalud y otras instituciones para la prevención del estrés; también gestionar capacitaciones, talleres de sensibilización dirigidos a los responsables de cada área para no dejarse de lado la importancia de las relaciones humanas, que son necesarios para un ambiente laboral satisfactorio; así mismo incentivar mayor cooperación en el desarrollo de las labores del trabajo con el fin de evitar la acumulación de las tareas.

## VII. REFERENCIAS

- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Recuperado de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Atoche, E. R. (2017). *El clima laboral y su relación con la motivación de los colaboradores en la empresa Anypsa S.A.; en el distrito de Carabayllo, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3060/Atoche\\_CER.pdf?seq%20ence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3060/Atoche_CER.pdf?seq%20ence=1&isAllowed=y)
- Aguí, F. K. y Castro, J. (2016). *El clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico (Dirección Regional de Transportes y comunicaciones) Huanuco-2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/96>
- Balarezo, B. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Barrezueta, L. M. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5929>
- Beltrán, M. (2004). Tolerancia y Derechos humanos. *Política y cultura, primavera, (21)*, 179-189. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26702113>

- Bernal C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=245&Itemid=1](http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1)
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT23&dq=likert+clima+organizacional+1976&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2vZPNgKTjAhWMnFkKHVzZCTUQ6AEILTAB#v=onepage&q=likert%20clima%20organizacional%201976&f=false>
- Borrell, F. (2004). *Como trabajar en equipo y crear relaciones de calidad con los jefes y compañeros*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=CikHOczJ65gC&dq=trabajo+en+equipo+libros&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=CikHOczJ65gC&dq=trabajo+en+equipo+libros&source=gbs_navlinks_s)
- Cacivio, R. (2016). *Factores de Riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59647/Documento\\_completo\\_\\_\\_.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59647/Documento_completo___.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Calixto, G. (2017). *Comunicación organizacional y capacitación en el clima laboral del personal administrativo del Instituto Peruano del deporte, 2016* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4378/Calixto\\_VG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4378/Calixto_VG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canel, M. J. (2019). *La comunicación de la administración pública: para gobernar con la sociedad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PM6FDwAAQBAJ&pg=PA515&dq=comunicaci%C3%B3n+rae&hl=es->



419&sa=X&ved=0ahUKEwjtvuS878rjAhXyK7kGHT68AMAQuwUIKzAA#v=onepage&q=c  
omunicaci%C3%B3n%20rae&f=false

Chauvie, P. L. (2015). *Empatía: efectos de los vínculos primarios*. (Tesis de pregrado). Universidad de la república, Montevideo Uruguay. Recuperado de [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg\\_5.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.pdf)

Castillo, E. B. y De la Cruz, J. E. (2015). *Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la Universidad Nacional de Trujillo – 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1727/TESIS%20CASTILLO%20CHAVEZ-DE%20LA%20CRUZ%20AVALOS%28FILEMinimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la investigación científica*, Puno, Perú: corporación SIRIO EIRL

Charry, H. O. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional* (Tesis maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry\\_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

- Choque, D. G. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna – agencia puno 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú.
- Cooper, C. L. y Campbell, J. (2017). *The handbook of stress and health: a Guide to research and practice*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LZ7zDQAAQBAJ&pg=PA100&dq=robert+karasek+1971+espa%C3%B1ol&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0wLGdnKbjAhUCuVkkHSYOD5sQ6AEIKzAA#v=onepage&q=robert%20karasek%201971%20espa%C3%B1ol&f=false>
- Diez, V. (2015). *Factores de riesgos psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: modelo demanda - control de karasek (1979)*. (Tesis doctoral). Universidad nacional de educación a distancia, Madrid. Recuperado de: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Vdiez/DIEZ\\_VALDES\\_Vicente\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Vdiez/DIEZ_VALDES_Vicente_Tesis.pdf)
- Flórez, C. M. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción: Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Manizales, Colombia recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Fricchione, G.L., Ivkovic, A. y Yeung, A. (2016). *La ciencia del estrés: viviendo bajo presión*. Chicago, London: The University of Chicago
- Gan, F. y Berbel G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&d>

q=Bowers+y+Taylor+clima+laboral+organizacional+libros+virtuales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvndX5taPjAhXOjFkKHUguACcQ6AEIOzAD#v=onepage&q&f=false

Goicochea, L.Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016.*

(Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea\\_el.pdf?sequ%20enc=e=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequ%20enc=e=1&isAllowed=y)

Grasso, L. (2016). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis.* Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/354540874/Livio-Grasso-EncuestasElementos-Para-Su-Diseno-y-Analisis>

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.*

México: Mc Graw Hill Education

Inglessi, D. R. y Mimbela, K. A. (2017). *El clima laboral y su relación con el desempeño*

*de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. Local de Golf de la ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Privada

Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2996>

Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications

for Job Redesign *Administrative Science Quarterly* .24, N (2). pp. 285-308.

<https://doi: 10.2307/2392498>

Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Theorell, T. (1981). Job decision

latitude, job demands, and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, 71(7), 694–705.

<https://doi.org/10.2105/AJPH.71.7.694>

- Kiyosaki, R. T. (2012). *Padre rico. Padre pobre*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=NEz44me8a5MC&printsec=frontcover&dq=robert+kiyosaki+,+padre+rico+padre+pobre&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjiv3D\\_LbjAhUfFLkGHXAFB9sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=robert%20kiyosaki%20%2C%20padre%20rico%20padre%20pobre&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NEz44me8a5MC&printsec=frontcover&dq=robert+kiyosaki+,+padre+rico+padre+pobre&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjiv3D_LbjAhUfFLkGHXAFB9sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=robert%20kiyosaki%20%2C%20padre%20rico%20padre%20pobre&f=false)
- Llaneza, F. G. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación de un especialista*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=o6kLIwAFTvAC&pg=PA448&dq=robert+karasek&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2mPWqkqbjAhVGrIkKHWRGD04Q6AEIOTAC#v=onepage&q=robert%20karasek&f=false>
- Martínez, C. D. y Yépez, P. I. (2017). *Cultura organizacional en empresas constructoras limeñas y su influencia en el clima laboral en obra: estudio de casos* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9763/MARTINEZ\\_CARLA\\_YEPEZ\\_PEDRO\\_CULTURA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9763/MARTINEZ_CARLA_YEPEZ_PEDRO_CULTURA.pdf?sequence=1)
- Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F. J., Vázquez, I., Rodríguez, J. A. y Espeso, M. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=dGvJhWikMWMc&pg=PA510&dq=causas+y+consecuencias+del+estres&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjD9bGKy8rjAhX3K7kGHR22D3AQuwUIQDAE#v=onepage&q=causas%20y%20consecuencias%20del%20estres&f=false>
- Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&printsec=frontcover&dq=Bowers+y+Taylor+clima+laboral+organizacional+libros+virtuales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvndX5taPjAhXOjFkKHUguACcQ6AEINjAC#v=o-nepage&q&f=false>

Mondragón, A. M. (2014). *Uso de la correlación*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)

Montoya, D. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>

Montes, G. (2013). Entender, Comprender, Interpretar. *Redalyc*, 18 (1), 191-201. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29228948013.pdf>

Otero, H. (2008). Hacia una comunicación efectiva. *Rev haban cienc méd la Habana*, 7 (1).ISSN 1729-519X

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Pacheco, L. B. y Llerena, S. J. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, 2017. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4353/Ripavilb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pérez, V. B., Baute, M. y Espinoza, M. L. (2017). Estrategia para la formación de una cultura de respeto a las personas con discapacidad en el entorno universitario. *Universidad y sociedad*, 9(4), 148-156. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Radio Programas del Perú. ( 2017). *¿Cuáles son las causas del estrés en el trabajo?*. Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/cuales-son-las-causas-del-estres-en-el-trabajo-noticia-1036109>
- Rodríguez, B. L. (2018). *Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital De Sachaca, Arequipa, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8113/CHMrodibl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, J.G., Guerrero, J. C., Machado, Y.B. y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20 (4), 67-75. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)
- Sandin, B. (2002).El estres: Um analisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud* 3 (1) ,141-157. Recuperado de [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-65.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf)
- Schonfeld, I.S. & Chang, C. (2017). *Occupational Health Psychology: Work, Stress, and Health*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=dHybDAAAQBAJ&pg=PA27&dq=robert+karasek+1971+espa%C3%B1ol&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjlYbeoKbjAhUK2FkKHW8CA10QuwUIODAB#  
v=onepage&q=robert%20karasek%201971%20espa%C3%B1ol&f=false

Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva de clima organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 45(4), 443–451. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2378428>

Uribe, J.F. (2016). *Psicología del trabajo: un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=estres+desde+un+punto+de+vista+psicologico+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0qZqi48rjAhWXlIkGHfdrDQ8Q6AEIOTAD#v=onepage&q=estres%20desde%20un%20punto%20de%20vista%20psicologico%20definicion&f=false>

Vilca, C. (2015). *Estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa administración de empresas s.a. unidad minera San Rafael – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Del Altiplano Puno, Perú

Zanchez, F.C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera*. (Tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Campus Lagos. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

# ANEXOS



**ANEXO 1**

**CUESTIONARIO LIKERT**

El siguiente cuestionario es sobre el estrés y el clima laboral, se desarrolla con fines de investigación. Para lo cual estimado señor (a) responda con una x la alternativa que se ajusta a su entorno laboral, los datos serán manejados con reserva y confidencialidad.

<b>I. ESTRÉS</b>					
<b>Dimensión: Demanda laboral</b>					
<i>N°</i>	<i>Ítems</i>	<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Nunca</i>
		(4)	(3)	(2)	(1)
<b>A. Cantidad o volumen de trabajo</b>					
1	Mi trabajo demanda trabajar duro.				
2	Mi trabajo es muy ajetreado.				
3	Tengo que realizar una cantidad de trabajo.				
<b>B. Presión de tiempo</b>					
4	Mi trabajo demanda trabajar muy rápido.				
5	Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo.				
6	Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de ser terminados, teniendo que continuarlas más tarde.				
<b>C. Nivel de atención</b>					
7	Mi trabajo requiere largos momentos de concentración en lo que se hace.				
<b>D. Interrupciones imprevistas</b>					
8	Mi trabajo se enlentece por retraso de otras personas u oficinas.				
<b>Dimensión : Control sobre el trabajo</b>					
<b>E. Autonomía</b>					
9	Tengo mucha influencia en lo que acontece en mi trabajo.				
10	En mi trabajo puedo tomar decisiones por mí mismo.				
<b>F. Desarrollo de habilidades</b>					
11	En mi trabajo, tengo la oportunidad de desarrollar mis habilidades.				
12	La actividad que realizo en mi trabajo demanda que sea creativo.				
13	La actividad que realizo en mi centro de trabajo requiere un alto nivel de capacitación.				
14	Para desarrollar mi trabajo tengo que aprender cosas nuevas.				
15	En mi trabajo puedo hacer muchas tareas diferentes.				

**Fuente:** Adaptado de (Karasek, 1979).

<b>II. Clima laboral</b>					
<b>Dimensión : Relaciones interpersonales</b>					
<i>N°</i>	<i>Ítems</i>	<i>Siempre</i> (4)	<i>Casi siempre</i> (3)	<i>A veces</i> (2)	<i>Nunca</i> (1)
<b>A. Factores: Respeto, comprensión, cooperación, cortesía</b>					
16	Aun cuando no tienen el mismo punto de vista que yo, mis colegas respetan mis opiniones, pensamientos y decisiones.				
17	Mis colegas, me comprenden y aceptan con mis debilidades, fortalezas que tengo en el entorno laboral.				
18	Existe cooperación entre todos los miembros de la institución para llevar a cabo las actividades del entorno laboral.				
19	Existe trato amable y cordial entre los que trabajamos en la institución.				
<b>B. Dimensiones: Autocontrol, empatía, tolerancia, trabajo en equipo</b>					
20	Tengo autocontrol sobre mis acciones, emociones, pensamientos en situaciones adversas.				
21	Existe empatía entre los miembros de la institución, cuando se atraviesa por situaciones difíciles.				
22	Existe tolerancia entre los miembros de la institución frente a opiniones, decisiones, acciones, cuando estas son contrarios a lo que pienso.				
23	Existe entre nosotros un sentido de interdependencia para trabajar en equipo.				
<b>Dimensión: comunicación interna</b>					
<b>C. Tipos: Formal, informal</b>					
24	Me informo a cerca de reuniones, coordinaciones, instrucciones o situaciones que acontecen en la institución por medio de resoluciones, memorándums, cartas, publicaciones murales.				
25	Me informo más por el medio informal, de lo que acontece en la institución como por comunicación de otros compañeros de trabajo, whatsapp, Facebook, Instagram.				
<b>D. Modelos: Lineal, circular</b>					
26	En mi trabajo para desarrollar mis tareas recibo solo instrucciones, órdenes y transmisión de información.				
27	Para el desarrollo de las actividades coordinamos, intercambiamos información entre mi superior inmediato y yo.				

Fuente: Adaptado de (Pacheco y Llerena, 2017).

**ANEXO 2****OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Título: Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nº preguntas</b>
Estrés	Demanda laboral	Cantidad o volumen de trabajo.	1-3	3
		Presión de tiempo.	3-6	3
		Nivel de atención.	7	1
		Interrupciones imprevistas.	8	1
	Control sobre el trabajo	Autonomía.	9-10	2
		Desarrollo de habilidades.	11-15	5
Clima laboral	Relaciones interpersonales	Factores: Respeto, comprensión, cooperación, cortesía.	16-19	4
		Dimensiones: Autocontrol, empatía, tolerancia, trabajo en equipo.	20-23	4
	Comunicación interna	Tipos: Formal, informal.	24-25	2
		Modelos: Lineal, circular.	26-27	2

**ANEXO 3**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.

Hipótesis	Objetivos	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Hipótesis general El estrés y el clima laboral se relacionan significativamente en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018</p>	Estrés	Demanda laboral	Cantidad de trabajo	<p>Cuestionario tipo Likert</p> <p>(1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre</p>
				Presión de tiempo	
				Nivel de atención	
				Interrupciones imprevistas	
Control sobre el trabajo	Autonomía				
	Desarrollo de habilidades				
<p>Hipótesis específicas</p> <p>-La dimensión demanda laboral del estrés tienen una relación significativa con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.</p> <p>- La dimensión control sobre el trabajo del estrés se relaciona significativamente con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno- Puno 2018.</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>-Identificar la dimensión demanda laboral del estrés y su relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018.</p> <p>-Determinar la dimensión control sobre el trabajo del estrés y su relación con el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018</p>	Clima laboral	Relaciones interpersonales	Factores: Respeto, comprensión, cooperación, cortesía.	
				Dimensiones: Autocontrol, empatía, tolerancia, trabajo en equipo.	
			Comunicación interna	Tipos: Formal, informal.	
				Modelos: Lineal, circular.	