



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

FIGURELA CARI ZAPANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

**.REVISION DE TURNITINESTRÉS LABOR
AL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE
LA**

AUTOR

FIGRELA CARI ZAPANA

RECuento de palabras

15997 Words

RECuento de caracteres

93297 Characters

RECuento de páginas

68 Pages

Tamaño del archivo

191.5KB

Fecha de entrega

Jan 11, 2023 6:32 PM GMT-5

Fecha del informe

Jan 11, 2023 6:33 PM GMT-5

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Firmado digitalmente por MENESES
CARI ZAPANA Luz Maria FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.01.2023 18:37:43 -05:00



UNA
PUNO

Firmado digitalmente por HITO
MONTANO Ysabel Cristina FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.01.2023 12:23:14 -05:00



DEDICATORIA

A Dios, por su infinito amor, por su compañía en cada dificultad y logro de mi vida, por enseñarme a levantarme con más fortaleza día a día.

A mis padres y hermanos, por su apoyo permanente y confianza. A mi padre por ofrecerme los recursos necesarios y sus consejos. A mi madre por ser un referente de amor, comprensión y apoyo en mi vida y a mis hermanos por ser mis compañeros, protectores en cada momento de mi vida

A las personas que me orientaron con sus consejos, motivaron en el proceso de formación profesional para lograr mis metas más allá de lo previsto.



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por sentir su presencia en mi vida, por darme sabiduría y fortaleza y no enflaquecer en este camino de aprendizaje.

A la Universidad Nacional de Altiplano por ser la institución que me acogió en sus aulas universitarias; asimismo, a la Facultad de Trabajo Social por haberme brindado una alta formación profesional.

A mi asesora y a los jurados de tesis, por sus orientaciones pertinentes, los cuales permitieron profundizar el análisis de los datos y arribar a conclusiones que permiten explicar la realidad de las instituciones públicas

A la Municipalidad provincial de Melgar del departamento de Puno en especial a los trabajadores administrativos, por ser los sujetos con quienes construí mi experiencia profesional, por aceptar y participar en la aplicación de los instrumentos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Hipótesis general.....	17
1.3.2. Hipótesis específicas	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos	20

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES	21
2.1.1. A nivel internacional.....	21
2.1.2. A nivel nacional	21



2.1.3. A nivel local	23
2.2. MARCO TEÓRICO	25
2.2.1. Estrés laboral.....	25
2.2.2. Clima organizacional	28
2.3. MARCO CONCEPTUAL	33
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	36
3.1.1. Periodo de duración de estudio	36
3.1.2. Procedencia del material utilizado	36
3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO	36
3.2.1. Enfoque de la investigación	36
3.2.2. Tipo de investigación	37
3.2.3. Diseño de investigación	37
3.2.4. Método de investigación	37
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS	38
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	39
3.4.1. Población.....	39
3.4.2. Muestra:	40
3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....	41
3.5.1. Pruebas estadísticas.....	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
---	-----------



4.1.1. Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores administrativos...	42
4.1.2. Agotamiento emocional y clima organizacional.....	45
4.1.3. Despersonalización y clima organizacional	49
4.1.4. Realización personal y clima organizacional.....	53
4.2. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	74

ÁREA: Desarrollo humano y calidad de vida

TEMA: Estrés laboral y clima organizacional

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 21 de abril de 2023



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Total de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Melgar	39
Tabla 2	Muestra por tipo de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Melgar	40
Tabla 3	Estrés laboral en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	43
Tabla 4	Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general	44
Tabla 5	Agotamiento emocional en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	45
Tabla 6	Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 1	47
Tabla 7	Agotamiento emocional en las relaciones dentro del clima laboral según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	47
Tabla 8	Agotamiento emocional con la identidad en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	48
Tabla 9	Despersonalización en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	50
Tabla 10	Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 2	51
Tabla 11	Despersonalización en la estructura organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	52
Tabla 12	Despersonalización en las relaciones dentro del clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022.....	53



Tabla 13	Realización personal en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	54
Tabla 14	Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 3	55
Tabla 15	Realización personal en la identidad personal según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	56
Tabla 16	Realización en las relaciones dentro del clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022	57



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

SIS: Seguro Integral de Salud.

PNUD: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OIT: Organización internacional de Trabajo



RESUMEN

La investigación: Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Melgar en el año 2021 se estudió con el propósito de determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad, esta investigación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional se desarrolló haciendo uso del método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformado por 103 trabajadores administrativos, de los cuales mediante un muestreo probabilístico se determinó una muestra de 80 trabajadores seleccionados aleatoriamente a quienes se les aplicó un cuestionario para recoger información de las variables; los datos obtenidos permiten concluir que el estrés laboral influye significativamente (0.000) en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021 según la prueba estadística de la chi cuadrada con un valor de significancia y probabilidad menor al 0.05; se observa que el 38,3% de los trabajadores de la Municipalidad de Melgar en el año 2021 presentan un nivel de estrés medio; asimismo consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular; por lo expuesto el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos.

Palabras clave: Clima organizacional, estrés laboral, trabajadores administrativos.



ABSTRACT

The investigation: Work stress and organizational climate of the workers of the Municipality of Melgar in the year 2021 was studied with the purpose of determining the influence of work stress on the organizational climate of the administrative workers of the Municipality, this quantitative investigation, of type The correlational descriptive method was developed using the hypothetical deductive method, the study population consisted of 103 administrative workers, of whom, through a probabilistic sampling, a sample of 80 randomly selected workers was determined to whom a questionnaire was applied to collect information from the variables; The data obtained allow us to conclude that work stress significantly influences (0.000) the organizational climate of administrative workers of the Provincial Municipality of Melgar, 2021 according to the chi-square statistical test with a value of significance and probability of less than 0.05; It is observed that 38.3% of the workers of the Municipality of Melgar in 2021 present a medium level of stress; They also consider that the working environment in the municipality is regular; For these reasons, work stress significantly influences the organizational climate of administrative workers..

Keywords: Organizational climate, work stress, administrative workers.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las instituciones estatales como los municipios, en los que la dinámica y organización interna se ve afectada por el entorno cambiante y los niveles de exigencia de calidad de los servicios, de acuerdo a Choque (2017) “es necesario impulsar una gestión avanzada que responda a las exigencias de un entorno dinámico y modernidad del aparato estatal” (p.57); sin embargo, en este contexto Platán (2019) manifiesta que “uno de los problemas principales que afecta el clima organizacional y la salud de los trabajadores de una institución es el estrés laboral, pues el tener un clima organizacional inadecuado provoca el incremento del ausentismo en el puesto de trabajo, la escasa productividad, etc.” (p.89). Los aspectos mencionados anteriormente hacen suponer que es necesario que toda institución conozca el nivel de estrés de sus trabajadores o colaboradores para que no se presenten factores de riesgo que afectan la salud ocupacional y el clima organizacional Patlán (como se mencionó en Bravo 2022).

Pintado (2014) señala en relación al clima organizacional que este se caracteriza por mostrar el ambiente laboral y su calidad de vida, por ello, considera que es importante el compromiso de s los agentes internos y externos involucrados y que conforman la organización, significa que estos actores deben tener una visión sostenida y colectiva de la calidad y el mejoramiento productivo laboral y eso se logra mediante el fortalecimiento de una cultura corporativa que hace fuerte a los colaboradores de las instituciones y a las mismas organización.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores causales del estrés laboral son los horarios inflexibles, las relaciones y poca asistencia a los trabajadores a nivel laboral y en su entorno familiar, esta situación afecta el clima y



rendimiento laboral, lo que provocará negativamente entre 0.5 % y 3.5 % del PBI de los países. Según Toro (2020) en el Perú, más del 50% de la población vive situaciones de estrés, asimismo, un significativo 70 % de ese grupo es por estrés laboral. Asimismo, los más proclive a padecer y enfrentar estrés laboral son la población femenina. Por otro lado, se ha detectado que los trabajadores de instituciones públicas viven situaciones de estrés producto del agotamiento mental y físico debido a la carga laboral, agotamiento físico, y preocupaciones. Velásquez (2014) demuestra que en la región Puno se observa estrés laboral en los trabajadores de las instituciones del estado, como consecuencia del arduo trabajo que realizan y el clima organizacional en el que se desenvuelven.

Se sostiene que la sobre carga laboral, la incertidumbre de cumplimiento de metas administrativas el tipo de relaciones laborales propician que el clima organizacional sea inadecuado en la institución donde se va a realizar la investigación que es la Municipalidad Provincial de Melgar, en el proceso cumplimiento de metas laborales se observó que entre las áreas de trabajo no se da una comunicación permanente , los trabajadores se sienten desmotivados, sus interacciones son distantes con sus compañeros y población que demanda su servicio.

El trabajo de investigación es estructurado en el siguiente orden:

Capítulo I: Se contextualiza y da a conocer la introducción en relación al planteamiento del problema en relación al estrés laboral como variable independiente y al clima laboral como variable dependiente, valorando la importancia y utilidad del estudio. En este proceso se delimitó y formuló el problema a nivel general y específico, se planteó las hipótesis; asimismo, se da conocer los objetivos de la investigación.



Capítulo II: presenta la literatura revisada que sustenta la investigación, se elaboró a partir de los antecedentes, marco referencial, teórico y conceptual existentes en relación al problema y variables de investigación.

Capítulo III: Da conocer aspectos referidos a los materiales y métodos empleados en el estudio que permitieron contrastar las hipótesis y los objetivos, asimismo se precisa el lugar donde se realizó el estudio, su duración, procedencia de los materiales utilizados, la población y muestra, por otro lado, se especifica el enfoque, procedimiento, tipo de investigación, diseño y método, así como las técnicas de investigación e instrumentos, el procesamiento, análisis, interpretación de resultados, prueba de hipótesis y discusión.

Capítulo IV: En relación a las hipótesis y objetivos se da a conocer los resultados en tablas estadísticas y su discusión, se aprueba la hipótesis planteada. Se sintetiza y da a conocer las conclusiones de la investigación, las recomendaciones construidas para los diferentes agentes y actores sociales involucrados con el problema, se presentan especificando las acciones pendientes a desarrollar y agendar. Finalmente se da a conocer las referencias de bibliográficas y anexa otros instrumentos utilizados.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las organizaciones estatales o sector público, los gobiernos locales como instituciones que prestan servicios ciudadanos tienen estructuras institucionales de organización vertical, en el cual los recursos humanos o potencial humano representados por sus directivos, gestores, trabajadores y colaboradores ejecutan funciones asignadas.

Estos trabajadores del sector público como los trabajadores del gobierno local tienen responsabilidades y funciones asignadas concordantes con su estructura organizacional e instrumentos como el manual de organización y funciones y su reglamento, los mismos que buscan regular la calidad de los servicios y las condiciones



en que brinda el trabajador. Para cualquier organización sus colaboradores deben tener como fin último el cumplimiento de los propósitos para los cuales fue creado, requieren las relaciones internas se establezcan de las mejores formas, que permita y motive al trabajador a que colabore positivamente en el bienestar, funcionamiento y desarrollo de la organización.

Las estructuras organizativas compuestas esencialmente de trabajadores que operar, deben desempeñar un buen nivel de organización, funcionabilidad y contribuir a brindar un servicio de calidad, todo depende finalmente de la motivación, las capacidades y buena disposición de los colaboradores que la integran, tanto en su comportamiento y performance individual como más aún en el comportamiento asociativo grupal.

Municipalidad provincial de Melgar existe situaciones de estrés en sus trabajadores, lo que se convierte en un factor de riesgo que genera problemas de salud emocional y física asimismo, repercute en un ambiente en el que se observa relaciones distantes, conflictos interpersonales entre los colaboradores que repercuten en la calidad de atención de los trabajadores a la población usuaria que solicita los servicios municipales, en relación a la calidad del servicio se constató que existe ausencia del personal en las ventanillas de atención, demora en la atención de documentos administrativos, ausencia de servicios de calidad para usuarios que acuden a diario a las oficinas de la Municipalidad generando escasa calidad de atención de los usuarios que viene a realizar sus trámites administrativos; por lo expuesto, la presente investigación considera importante, plantear las siguientes interrogantes de investigación.

Esta investigación es relevante porque los resultados a obtener en relación a estrés laboral y clima organizacional permitirán ampliar los conocimientos, los cuales a su vez permitirán plantear alternativas de mejoramientos en cuanto al clima organizacional de



las instituciones como el municipio a partir de la atención de situaciones de estrés en el que se encuentran involucrados el agotamiento, despersonalización y la falta de realización de los trabajadores administrativos; por otro lado, a nivel de la investigación, la metodología, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados se constituirán en referentes para futuras investigaciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Enunciado general

- ¿De qué manera influye el estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?

Enunciados específicos

- ¿De qué manera el agotamiento emocional por estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?
- ¿De qué manera influye la despersonalización por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?
- ¿De qué manera la falta de realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los



trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021

1.3.2. Hipótesis específicas

- El agotamiento emocional por estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021
- La despersonalización por estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021
- La falta de realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se sostiene que la sobre carga laboral, la incertidumbre de cumplimiento de metas administrativas el tipo de relaciones laborales propician que el clima organizacional sea negativo o no sea el más saludable para el bienestar de los colaboradores de la institución La investigación en la Municipalidad Provincial de Melgar, surge porque en el proceso cumplimiento de metas laborales se observó que las relaciones laborales son distantes entre las diferentes áreas de trabajo, los trabajadores no se sienten motivados a cumplir más de la meta propuesta y muchos de ellos postergan sus tareas laborales.

Por lo expuesto en el párrafo anterior la Municipalidad provincial de Melgar existe situaciones de estrés en sus trabajadores, lo que se convierte en un factor de riesgo que genera conflictos interpersonales entre trabajadores, las interrelaciones no saludables no propician una adecuada atención a la ciudadanía, se observa que existe ausencia del



personal en las ventanillas de atención, demora en la atención de documentos administrativos, ausencia de servicios de calidad para usuarios que acuden a diario a las oficinas de la Municipalidad generando escasa calidad de atención de los usuarios que viene a realizar sus trámites administrativos.

El proceso metodológico de esta investigación se desarrolló utilizando el método científico, permitió conocer con rigor la influencia existente del estrés laboral en el clima organizacional en los colaboradores administrativos que conforman la muestra objeto del estudio. El estudio se justificó teóricamente porque los resultados permitieron establecer la influencia que se dan entre las variables a nivel de la institución o gobierno local a partir del municipio de Melgar que brinda servicios a la población o ciudadanía.

Por otro lado, a nivel metodológico la aplicación del instrumento de Maslach validará la pertinencia de este instrumento, estos instrumentos, procedimientos y método podrán ser utilizado en investigaciones afines. Las dimensiones sometidas a comprobación para determinar las relaciones de influencia, fueron producto de una evaluación a los criterios estadísticos de carácter cuantitativo de mayor exigencia metodológica.

Finalmente, el haber establecido la influencia del estrés en el clima organizacional en el gobierno local a nivel distrital permite comprender los efectos del estrés laboral en el clima organizacional de entidades estatales, en cómo y en qué grado influye, a partir de estos resultados se plantea sugerencia que puedan ser plantear, diseñar e implementar las instituciones públicas análogas.

Por los motivos expuestos, se consideró los siguientes objetivos:



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la influencia del agotamiento emocional por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021
- Explicar la influencia de la despersonalización por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021
- Determinar la influencia de la realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

(Jaramillo, 2016) investigó aspectos referidos al: “Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015”, cuyo propósito fue describir el estrés laboral en los trabajadores y personal administrativo. La investigación utilizó la metodología descriptiva, llegó a la conclusión siguiente: se encontró que el personal administrativo posee mayor probabilidad de presentar estrés en 70% a diferencia de otros trabajadores 47%, el autor determinó que la variable en estudio es significativa estadísticamente. (p.67)

(Zhañay, 2017) desarrolló un estudio cuyo propósito fue “identificar si el estrés laboral incide en el clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público”, desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo, transversal no experimental, correlacional, llegando a la conclusión de que la evaluación del nivel de estrés laboral en el personal de enfermería presenta niveles altos de estrés (61%), lo que provoca inconvenientes en el cumplimiento de actividades laborales y problemas de salud. (p.98)

2.1.2. A nivel nacional

Valverde (2021) desarrolló la investigación: “El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020”, cuyo propósito fue “explicar la incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo-2020”, estudió de forma correlacional, descriptivo, explicativo, utilizó



el diseño no experimental, la población fue de 272 profesionales que laboran en hospital de Ilo, el recojo de datos fue mediante el cuestionario, llegando a la conclusión siguiente: el estrés laboral tiene incidencia alta y fuerte en el clima organizacional, donde el 67% de personal que labora en el Hospital Ilo tienen estrés de grado moderado, el 94% indica que clima organizacional es nivel regular, por lo que a través de correlación de Pearson se determinó una correlación fuerte y positiva entre ambas variables. (p.85)

Liza (2020) realizó en el 2020 el estudio en relación a el estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de la empresa Buen Vivir, con la finalidad de establecer la asociación que existe entre estas variables, utilizó una metodología descriptiva con diseño no experimental, su muestra fue de 30 colaboradores, la técnica que empleo fue el cuestionario, llegó a la conclusión siguiente: se logró determinar la asociación entre el estrés laboral y el clima organizacional siendo esta significativa y fuerte en la empresa Buen Vivir S.A.C., donde el nivel de estrés encontrado en los colaboradores fue alto con 72%, ya que aducen que deben tener rapidez, asumir responsabilidades y compromisos en el trabajo diario enfrentando situaciones particulares al diario, asimismo el clima organizacional fue de nivel alta con 73% y los determinantes que inciden en el clima organizacional fue la responsabilidad, recompensa, relaciones y conflictos. (p.71)

Díaz, Guevara, & Vidarte (2019) en su artículo de investigación, cuyo propósito fue “ identificar el grado de asociación existe entre nivel de estrés y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad Chiclayo 2018” este fue un estudio tipo analítico, correlacional, de diseño transversal, la población fue de 3° trabajadores, llegando a la conclusión siguiente: que las variables estudiadas se asociaron de manera inversa y significativa, donde el 80% de trabajadores evidenciaron estrés moderado,



asimismo en relación al clima laboral el 60% de colaboradores refirieron que es regular.
(p.89)

Saldaña & Sánchez (2019) desarrollaron un estudio cuyo propósito planteado fue “identificar la asociación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial de Tarapoto, 2018”, fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, con 50 colaboradores, llegaron a la conclusión siguiente: estadísticamente no se encontró correlación entre ambas variables, lo que evidencia que el estrés laboral que perciben y viven los trabajadores no siempre incide en el clima organizacional, asimismo el 42% de colaboradores presentan estrés laboral medio, con lo referido a sus dimensiones como es presión laboral el 46% los padecen, el 42% se estrés por falta de apoyo, el 32 estrés por falta de realización personal, asimismo el 70% de colaboradores refieren que el clima organizacional es de nivel medio. (p.99)

Chacón (2017) realizó una investigación de tipo descriptivo en la municipalidad de Chicama en el 2017 cuyo propósito fue: identificar la asociación entre clima organizacional y estrés de los trabajadores, investigó a nivel correlacional y utilizó un diseño no experimental, la muestra fue de 33 trabajadores, llegó a la conclusión siguiente: que las variables estudiadas guardan asociación inversa positiva de grado alto, identificando que el clima organizacional fue de grado medio con 55%, de igual el estrés que presento los colaboradores es de nivel alto con 73%, en síntesis identificó que existe correlación directa de -0.755 entre Clima organizacional y estrés. (p.75)

2.1.3. A nivel local

Choque (2017) en el estudio que realizó en una agencia de la Caja Municipal de Tacna con funcionamiento en Puno en relación al estrés laboral en los trabajadores con el



objetivo de analizar y conocer la influencia del estrés en el clima organizacional desde una metodología de relación causa efecto de nivel explicativo, correlacional, obtuvo como conclusión que el estrés es muy elevado lo que influye en el clima organizacional dentro de esta agencia. Es sumamente importancia que la institución considere medidas necesarias para evitar repercusiones negativas en el clima organizacional. (p.83)

Mamani (2019) en la investigación que desarrolló en relación al estrés y el clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno con el propósito de determinar la relación de del estrés y clima laboral, utilizó la metodología descriptiva correlacional con diseño no experimental, en dicha investigación concluyó que el estrés a nivel de su dimensión demanda laboral se relaciona con el clima laboral con una correlación de Pearson de $-0,279$ lo que esta correlación fue considerada significativa en un nivel $0,01$. Asimismo, el control del estrés tiene una relación con el clima laboral con correlación de Pearson de $0,592$ lo cual también indica que la correlación es significativa en el nivel $0,01$. (p.84)

Mamani (2017) realizó la investigación descriptiva del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, su objetivo fue conocer está relación, en cuanto a su metodología aplicó el método deductivo. concluyó que los colaboradores administrativos presentaban estrés laboral debido a factores de tipo ambiental, organizacional y personal; la más resaltante fue la implementación de la tecnología, ya que el 35% manifiesta la implementación de la tecnología casi siempre produce estrés y el 60% expresa que la comunicación entre compañeros de trabajo y jefes de las distintas áreas la comunicación es conflictiva. (p.93).



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Estrés laboral

En las instituciones públicas tiene diferentes manifestaciones, se produce en un contexto en el que los trabajadores interactúan con factores de riesgos de su entorno laboral. Experimentan estrés laboral cuando las demandas del entorno laboral sobrepasan la capacidad de afrontamiento los trabajadores o colaboradores. Estas respuestas emocionales no saludables se originan cuando las exigencias del trabajo en un espacio institucional u organizacional no corresponden a las capacidades, necesidades, recursos o interés del trabajador.

Para la organización internacional del trabajo (OIT) “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas demandas”. (P.2). En cualquier ámbito el estrés provoca una mala salud o a nivel físico o emocional. Sánchez, señala que el estrés laboral ocasiona enfermedades cardiovasculares, manifestaciones del músculo esquelético, hipertensión, depresiones; asimismo puede causar tristeza, depresión, ansiedad trastornos mentales.

El estrés laboral es concebido como un desequilibrio entre las demandas del contexto y la capacidad de autogestión, control, aspiraciones del trabajador y sus condiciones de trabajo. Para, Pérez (2019) “el estrés laboral es producto de la desigualdad entre la práctica profesional y la forma de cómo se enfrenta estas exigencias. Hacer frente a las situaciones de estrés ayuda a entender y aprender cómo hacer del uso recursos y, por lo tanto, lo gana que el individuo es experiencia”. (P.89).

Los agentes laborales estresantes son la sobrecarga laboral, las demandas y expectativas inadecuadas o altas en la población que utiliza el servicio y de los propios



gestores de las instituciones, las constantes complicaciones del trabajo, y el desequilibrio del trabajo con la familia.

Según las características y condiciones, el estrés laboral, este puede constituirse en un patrón que ocurre cuando los colaboradores confrontan exigencias y demandas laborales que no corresponden a su capacidad, habilidad, conocimiento, habilidades y destrezas. Cuando se da este desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos personales, laborales o del entorno, se presentan reacciones negativas. Cuando el trabajador se está en estado de “estrés”, generalmente, se siente preocupado, vigilante, tenso, menos eficiente en el desarrollo de sus responsabilidades, tareas y funciones.

Los trabajadores buscan lograr un desempeño con éxito y el temor a los efectos negativos o de fracaso en su actuación laboral, despierta emociones negativas de ansiedad y enojo. La experiencia del estrés laboral aumenta en situaciones donde no existe ayuda o apoyo de otros compañeros de trabajo o de los supervisores, en tal sentido, el trabajo aislado al no ser colaborativo, aumentan los factores de riesgo de estrés en el espacio laboral, asimismo aumenta los factores y efectos negativos en la salud laboral u ocupacional.

2.2.1.1 Dimensiones del estrés laboral

La investigación se orientó en función a las dimensiones propuestas por Maslach y Jackson, que consta de tres elementos que permiten evaluar el estrés de las personas en su espacio de trabajo o entorno laboral, estos son: el agotamiento a nivel emocional y laboral, la realización personal y despersonalización.



Agotamiento laboral

Esta primera dimensión guarda relación con el agotamiento emocional, el cual (Maslach & Jackson, 1997) y Jackson refirieron al sobreesfuerzo físico y mental que realiza un individuo ante un factor estresante, conduce a un agotamiento permanente, originando que el trabajador se sienta vacío de acciones emocionales, pues empieza a experimentar debilidad, cansancio. Asimismo, se produce cuando el trabajador se encuentra insatisfecho con las actividades que realiza en su puesto laboral, pues su capacidad de exigencia es mayor a su capacidad de respuesta, asimismo en su entorno puede presentar problemas interpersonales que no le permiten actuar adecuadamente, estas condiciones le causan alteración en sus condiciones y funciones corporales y en su afrontamiento cognitivo emocional, el cual es negativo. El agotamiento se desarrolla mediante el miedo, enojo, envidia, celos, que provocan la evitación, el afrontamiento, por ello empiezan a esconder errores, rechazar funciones, obligaciones laborales o despreciar el contacto con sus compañeros de trabajo (Preciado, Pozos-Radillo, Colunga-Rodríguez, Vázquez-Goñi, & Ávalos-Latorre, 2017)

La despersonalización

Maslach y Jackson nos indicaron que se distingue por el hecho de que la persona deja de ser lo que era, cambia sentimientos, actitudes, respuestas, tiene inconsistencia en sus emociones lo que provoca apatía hacia su trabajo o funciones y su entorno laboral, también puede presentar desmotivación, niveles de irritabilidad en la realización o cumplimiento de sus funciones y actividades (1997). El individuo se siente separado de sí mismo (emocional y físicamente), para resistir la carga laboral en él se genera, una disociación entre el mismo, sus emociones y su cuerpo (Espinel, Ruperti, Aguilar, & Miranda, 2021)



(Sánchez, 2010) sostiene que “los primeros factores psicosociales causantes de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo implican aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y cobra real importancia la calidad de las relaciones humanas” (p. 6).

La realización personal

Se precisa como la búsqueda que un sujeto debe alcanzar para lograr una meta basada en la excelencia en el campo en el que labora ya sea académicamente o en lograr un alto puesto en la jerarquía organizacional de su lugar de trabajo (Maslach & Jackson, 1997). En el contexto laboral se refiere a la autoevaluación que se realiza el trabajador, predomina su percepción de o estar logrando, cumpliendo sus propias metas en su puesto laboral, ello provoca que se juzgue, autocritique con respecto a su desempeño, si estas no son satisfactorias se autocritica negativamente lo cual disminuye su capacidad productiva y competencia laboral y personal (Salgado & Leria, 2018)

2.2.2. Clima organizacional

Según (Khasawneh, 2018) el clima organizacional se mide en base a los efectos que se provoca en el entorno y en la conducta de los trabajadores de una institución. Asimismo, (Jnaneswar & Ranjit, 2019) conceptualiza como una agrupación de propiedades medibles del entorno laboral percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en este entorno, además revela la personalidad colectiva de la organización.

Se resalta que un clima laboral propicia que el sujeto el sujeto se sienta satisfecho en su puesto o actividad laboral, es decir, se basaba en la percepción social que tiene el trabajador con respecto a su entorno de trabajo y como este influye en su comportamiento y motivación (Riveros & Grimaldo, 2017)



Es importante conocer los efectos de las organizaciones en la vida, la motivación de los trabajadores de las instituciones, considerando que lo más significativo en la motivación de los individuos son las percepciones de las expectativas de alcanzar la meta y el incentivo que conlleva el logro del objetivo (Bindu, 2017)

Por otra parte, tenemos la teoría de Rensis Likert, evalúo el comportamiento del personal con respecto a su percepción de la realidad de la institución en la que se encuentra (Gaspar, 2019). El autor clasifica los tipos de clima vinculados a la imagen del líder y la interrelación en cuatro grupos: Clima autoritario, clima paternalista, clima consultivo y clima participativo (Amzat, 2020)

El líder autoritario explotador que se clasifica en un sistema I, hace referencia a que los jefes no generan confianza en sus trabajadores originando un clima de amenazas, miedo, castigos y en ocasiones de recompensas, es decir no interactúa dinámicamente con ellos, solo les brindan instrucciones específicas. Dentro de la clasificación del sistema II denominado autoritarismo paternalista, se suele jugar con las necesidades sociales de los colaboradores, debido a que el líder genera un vínculo condescendiente en sus colaboradores similar a la de un amo con su siervo, las decisiones aquí se ejecutan en la alta dirección (Jitesh Kumar Das, 2021).

En relación al sistema III o también denominado consultivo, los líderes generan un ambiente de confianza y de participación con sus trabajadores. Por último, el sistema IV mencionado como participación en grupo, en esta clasificación se resalta la confianza que origina los líderes con sus colaboradores, en base a la motivación, participación y establecimientos de objetivos en conjunto; existe un vínculo amistoso entre los superiores y subordinados, además que existe una comunicación horizontal, eficiente, permitiendo,



que las decisiones de la organización se tomen en cuenta las diferentes posturas de los niveles jerárquicos de la institución (Loaiza, Salazar, Espinoza, & Lozano, 2019)

Por consiguiente, el clima organizacional se transforma en un componente decisivo para la ejecución de las funciones de una organización, los cuales impactan en su desempeño laboral de manera positiva o negativa, sujeto a la apreciación y satisfacción que tenga el colaborador en su entorno laboral.

Un ambiente de trabajo armonioso, agradable y pacífico permitirá a los trabajadores desenvolverse y dar lo mejor de sí mismos en los procesos de cumplimiento de sus actividades, pues son el recurso humano indispensable para la institución, debido a que, la mayor parte de su éxito o fracaso dependerá del compromiso, motivación, habilidades, y conocimientos de ellos mismos (Chirinos, Meriño, & Martínez). Por consiguiente, la organización deberá propiciar un espacio donde puedan interactuar libremente y desarrollar sus funciones en su puesto laboral, para el cumplimiento de objetivos.

(Palma, 2004) conceptualizó el clima organizacional como el juicio que los trabajadores o colaboradores realizan acerca del entorno laboral y de los aspectos relacionados con las formas y mecanismos de comunicación, la vinculación y relación con autoridad, la autorrealización, la participación en las tareas, así como de las condiciones físicas.

Asimismo, se refiere a la evaluación que los trabajadores tienen de la institución u organización, por ello es fundamental conocer su motivación. Se refiere a los aspectos físicos y mentales que afectan la manera en que los colaboradores sienten su trabajo y así determinan el nivel de satisfacción que un individuo puede sentir en este entorno (Torres, 2018). Se define como una situación y sus vínculos con los pensamientos, sentimientos y



comportamientos de los integrantes de la organización o cómo las personas perciben su entorno de trabajo (Li, Huang, & Chen, 2020) Además, de reflejar lo que una organización prioriza, al tiempo que hace hincapié en los comportamientos y actitudes que se esperan y recompensan en el lugar de trabajo (Loh, Idris, Dormann, & Muhamad, 2019)

Por lo tanto, el clima organizacional guía la conducta de los empleados al transmitirles qué comportamiento es deseable y apropiado en la organización (Al-Kurdi, El-Haddadeh, & Eldabi, 2020)

Un clima organizacional participativo y afectuoso entre los miembros puede mitigar los aspectos negativos, como la disonancia o la desarmonía emocional. Asimismo, un menor número de condiciones negativas puede conducir a una disminución del riesgo de intención de rotación (Ryu, Hyun, Jeung, Kim, & Chang, 2020) En la determinación de las dimensiones de esta investigación sobre la segunda variable se enfocó en lo establecido por (Palma, 2004) que establece cinco dimensiones que miden el clima laboral de una organización: las condiciones laborales, la comunicación, la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión.

2.2.2.1. Dimensiones del clima laboral

La **estructura** es la organización, se refiere a la sensación o percepción que tienen los trabajadores o colaboradores de la función e importancia de las actividades vinculadas con el control de los superiores, incluyendo el feedback en los diversos procesos de la institución y el apoyo a su equipo (Palma, 2004). La supervisión se considera un medio para mejorar el desarrollo del personal, y ayuda a dotar a los trabajadores de las técnicas e intelecto profesionales requeridos para hacer su trabajo con eficacia, además de la



oportunidad de comunicarse coordinar y cooperar entre sí como equipo (Jimoh, Oyewobi, Suleiman, & Isa, 2017)

La recompensa es la autorrealización, la cual hace referencia a la valoración que tiene el colaborador en relación a las posibilidades y medios que provee la institución para el crecimiento profesional e individual (Palma, 2004). Asimismo, hace referencia al desarrollo de las capacidades y cualidades que tiene un individuo para el cumplimiento de metas que conforman su proyecto de vida (R. M. Hernández & Carranza, 2017).

Las relaciones se establecen a través de la comunicación, evalúan el nivel de la fluidez, velocidad, consistencia y precisión en el manejo de la información vinculada con las operaciones de una institución (Palma, 2004). Es considerado como el aspecto fundamental de una institución, y se recomienda que sea empleada por las organizaciones para una mayor efectividad en el flujo de la información, debido a que, el éxito consiste en comunicarse de manera oportuna, abierta y precisa para que todos los integrantes se sientan implicados y participativos (Segredo, García, López, León, & Perdomo, 2017)

En relación a las condiciones laborales, esta se considera que es la valoración que tienen los trabajadores en relación a los medios físicos, económicos, psicosociales que la institución ofrece para la realización de las actividades (Palma, 2004). Estas condiciones reflejan la calidad de empleo que tiene el trabajador, considerando como las aspiraciones de los trabajadores por obtener un puesto laboral, seguro, productivo, equitativo, bien remunerado, con recursos para desarrollarse a nivel personal y profesional en la institución (Murillo & Montaña, 2018)

La identidad es entendida como el involucramiento del trabajador o colaborador en el espacio laboral, es decir es el nivel de filiación con los propósitos, metas, compromisos, y valores de la institución (Palma, 2004). En tal sentido se precisa que es



el nivel en que un colaborador se reconoce, identifica con su puesto laboral, el cual se constituye en uno de sus intereses primordiales para sí mismo y por ello participa activa, desarrolla sus funciones, se compromete e incrementa su productividad (Flores, Muñoz, & Jaramillo De Palacio)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Estrés laboral.

Según (Maslach & Jackson, 1997) nos indican que son un conjunto de reacciones (físicas y emocionales) que afectan el desempeño del trabajador de una organización.

Agotamiento emocional

Maslach y Jackson (como se citó en Cordova, 2022) refirieron que el “sobreesfuerzo físico y mental que realiza un trabajador ante un factor estresante, esto conduce a un agotamiento continuo, originando que el sujeto se sienta vacío de acciones emocionales, haciéndola sentirse débil, cansada y llena de trabajo”. (P.87)

Despersonalización

Maslach y Jackson nos indicó que se singulariza por el hecho de que la persona deja de ser lo que era, cambiando sentimientos, respuestas y actitudes negativas, con inconsistencia en las emociones y originando apatía hacia su trabajo y su entorno, también puede presentar altos niveles de irritabilidad, además de desmotivación con las actividades que realiza (1997)

Realización personal

se define como la búsqueda que un individuo debe alcanzar para lograr una meta basada en la excelencia en el campo en el que labora ya sea académicamente o en lograr



un alto puesto en la jerarquía organizacional de su lugar de trabajo (Maslach & Jackson, 1997)

2.3.2. Clima organizacional

Según Palma indicó que es la percepción que el colaborador establece sobre criterios alineados al entorno del trabajo, mediante la interacción y motivación.

Estructura

La estructura organizacional es el conjunto de relaciones entre los componentes de la organización, por ser un concepto abstracto puede confundirse con los procesos organizacionales. Pueden diferenciarse dos partes: La estructura organizativa formal y la informal.

Recompensas

Los planes de bienestar de la institución consideran los incentivos, tiene por objetivo otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura laboral de buen trabajo orientada a la calidad y productividad orientado por un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las instituciones.

Relaciones

Según Las relaciones laborales son interacciones comunicacionales que se basan en un acuerdo entre un empleado y el representante de la institución o el empleador, por el cual el primero se compromete a realizar algún trabajo por un honorario garantizado por el segundo. Este tipo de interacción debe llevarse a cabo de acuerdo con las leyes establecidas por el Estado. Es importante destacar que, tanto una persona física como una entidad legal pueden actuar como empleadores.



Identidad

Ferrari y Filippi (2009) sostiene que es un proceso que se genera a partir de la manera en que se confronta, supera o invalida la potencialidad laboral en relación con el ambiente de trabajo.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en la Municipalidad de Melgar del departamento de Puno

3.1.1. Periodo de duración de estudio

Este estudio duró 3 meses, inició desde el momento de la aprobación del proyecto de tesis en el año 2022, se aplicó los instrumentos para recoger la información o los datos, se ordenó, analizó e interpretó y finalmente se procedió a realizar la discusión.

3.1.2. Procedencia del material utilizado

El conjunto de procedimientos, materiales que se utilizó en la investigación para recoger la información como los test de Marsch y el cuestionario de clima organizacional fueron diseñados a través de medios virtuales, para el procesamiento de la información se hizo uso de medios y programas estadístico. La procedencia del material virtual y de escritorio utilizado en el proceso de estudio fue exclusivamente de la investigadora, el cual fue autofinanciado por la responsable.

3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

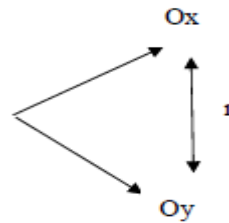
3.2.1. Enfoque de la investigación

Se desarrolló desde el enfoque cuantitativo ya que esta consistió en recolectar datos para comprobar la hipótesis en base a sucesivas mediciones numérica y análisis estadístico para conocer las relaciones causales de las variables.

3.2.2. Tipo de investigación

Fue de tipo correlacional puesto que se analizó las características de las variables del estrés y midió el grado de relación causal e influencia en el clima organizacional.

El diseño de correlacional tiene el siguiente esquema:



Donde:

M =Muestra.

Ox =estrés laboral.

Oy =Clima organizacional.

r =Relación entre las variables: estrés y clima organizacional

3.2.3. Diseño de investigación

Se aplicó un diseño no experimental, al respecto “se estudian los hechos que ocurren en su espacio original y natural sin ejercer ningún tipo de manipulación de las variables” (Hernandez - Sampieri & Mendoza, 2018). Por lo tanto, se estudió cómo se presentaron las variables en un tiempo y lugar determinado, se estableció la asociación entre las variables a través de la comprobación estadística

3.2.4. Método de investigación

El método de investigación según (Behar, 2008) “es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de la verdad ciertos enunciados” (p.34). De acuerdo a su clasificación, la presente investigación aplicó el método



hipotético deductivo que buscó establecer la verdad o falsedad de las hipótesis mediante la prueba estadística.

Por lo expuesto, primero se planteó las hipótesis, se dedujo como verdadera y en el proceso de recolección y análisis de datos se determinó la falsedad o la veracidad, luego se comprobó y planteó la conclusión.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

Técnica

Encuesta:

En el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta cuya finalidad fue recolectar datos de forma anónima y medir el estrés laboral

Instrumentos

Cuestionario:

Para medir estudiar y la variable stress laboral se aplicó el cuestionario elaborado y validado por Maslach Burnout Inventory, que consta de 22 ítems con escala Likert que mide 3 dimensiones o aspectos, cuales son: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

La sumatoria de los datos determina:

- De 111 – 154 (Alto): Necesita urgentes acciones correctivas
- De 67 – 110 (Moderado): Necesita el desarrollo de un plan para corregir las áreas de un problema.
- De 22 – 66 (Bajo): Se necesita tomar decisiones

Para medir el clima organizacional se utilizó el cuestionario elaborado por de Litwin y Stinger, que estuvo conformado por 42 ítems con escala de Likert, consideró cuatro dimensiones referidas a la estructura, recompensa, relaciones e identidad, fue adaptado por Aguado (2012) y validado a través de juicio de expertos. Para establecer la validez del instrumento, fue sometió a evaluación de expertos, de acuerdo con una adecuación muestral de la calificación de los ítems de los instrumentos, para ello la V de Aiken fue de .875** y señalaron niveles aceptables: por otro lado, se determinó la confiabilidad con el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach en un .775** lo cual indicó que es un instrumento confiable.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

Define (Carrasco, 2018) que la población es “el universo, población o cualquier conjunto de individuos u objetos que tiene alguna característica común observable” (P. 237)

La población de estudio estará constituida por el personal administrativo, la cual consta de 103 trabajadores entre profesionales y técnicos que laboran en la Municipalidad provincial de Melgar.

Tabla 1

Total de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Melgar

Tipo de trabajadores	N	%
Profesionales	44	43
Técnicos	59	57
TOTAL	103	100

Fuente: elaborado por el equipo de trabajo

3.4.2. Muestra:

El muestreo probabilístico aleatorio estratificado, es aquella que se divide una población compuesta por, una población “N”, en sub poblaciones o estratos “x”. Considerando que es un procedimiento estadístico donde se selecciona una muestra de tamaño “n” de una población “N”, se utilizó la siguiente formula (Martinez C. , 2012)

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

Z^2 : Valor de la distribución normal con un nivel de confianza del 95%

P : Probabilidad de éxito

Q : Probabilidad de fracaso

e : nivel de error de la muestra

N : Población total

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{103(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(103 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 81.38 \approx 81$$

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados se realizará el estudio con 81 trabajadores de la Municipalidad provincial de Melgar, seleccionados aleatoriamente.

Posterior a ello se determinó los estratos por centro de atención residencial, obteniendo los siguientes estratos.

Tabla 2

Muestra por tipo de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Melgar

Tipo de trabajadores	N	%
Profesionales	35	43
Técnicos	46	57
TOTAL	81	100

Fuente: elaborado por el equipo de trabajo



3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

Se utilizó el paquete estadístico SPSS V26, con el que se procesó los datos y obtendremos tablas y gráficos estadísticos que serán interpretados y discutidos debidamente con autores según los objetivos planteados en la investigación.

3.5.1. Pruebas estadísticas.

Se realizó la contrastación de la hipótesis mediante el estadístico de prueba de independencia de Chi-cuadrado de Pearson, el cual está representado por la siguiente formula estadística:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

X_c^2 : Chi cuadrado de Pearson calculada

O_{ij} : Frecuencia Observada

E_{ij} : Frecuencia esperada

Regla de decisión:

Una vez determinada el chi cuadrado calculado (X_c^2), a partir de la tabla se buscó el chi cuadrado tabular (X_t^2) en tanto:

Si $X_c^2 > X_t^2$ se acepta la hipótesis (H_1) alterna y se rechaza la hipótesis (H_0) nula



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario validado por Maslach Burnout Inventory, que consideró de 22 ítems con escala Likert organizados en: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el cuestionario de clima organizacional que consideró la estructura, recompensas, relaciones e identidad; estos resultados se organizaron y presentan en tablas estadísticas a nivel descriptivo e inferencial según los objetivos y las hipótesis planteadas; posteriormente se presenta en cuadros de doble entrada que relacionan la variable independiente y la dependiente los cuales son descritos, analizados e interpretados a partir de estos resultados, finalmente se realiza el proceso de discusión relacionando con otras investigaciones y teorías existentes.

4.1.1. Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores administrativos

Las formas de organización de las instituciones del estado se enmarcan dentro de procesos de exigencia de la calidad en la prestación de servicios y de gestión por resultados en este contexto, los trabajadores del municipio de Melgar brindan servicios a los ciudadanos de este ámbito, en la siguiente tabla se da a conocer los resultados obtenidos en relación al objetivo general que precisa: Determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar.

Tabla 3

Estrés laboral en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

ESTRÉS LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0	1	1,2	11	13,6	12	14,8
Medio	7	8,6	31	38,3	0	0,0	38	46,9
Alto	20	24,7	5	6,2	6	7,4	31	38,3
Total	27	33,3	37	45,7	17	21,0	81	100

Fuente: elaborado por el equipo de investigación

Los datos de esta tabla evidencian que el 38,3% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el 2021 presentan un nivel de estrés medio, según los resultados de la aplicación del cuestionario de Maslach, el trabajador administrativo algunas veces se siente defraudado, agotado en su trabajo. Cuando diariamente se levanta y se enfrenta a otra jornada de laboral, se siente cansado, siente que su trabajo le está desgastando y algunas veces se siente frustrado con el trabajo que realiza, siente que permanece demasiado tiempo en su trabajo, se siente como si estuviera al límites y pocas posibilidades;

Asimismo, estos trabajadores consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular, al analizar las dimensiones del clima laboral de la municipalidad de Melgar, los trabajadores manifestaron que están en desacuerdo con la estructura organizacional (48,1%), con las recompensas (38,3%), las relaciones laborales (43,2%) y construcción de procesos de identidad (43,2%) según las tablas que se presenta en tablas de una entrada que se anexo

Por lo expuesto, el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional a nivel de su estructura, relaciones recompensas e identidad de los

trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar. Pues el agotamiento, su cansancio y escasa motivación provocan que estos trabajadores no tengan buenas relaciones con sus demás compañeros de trabajo, ni tampoco perciben como adecuado su estructura organizacional.

El estrés laboral se asocia a la modificación de la salud. La Organización Internacional del Trabajo, (2008) plantea que es una afección a la salud física y mental, por estar expuesto a estresores del entorno, organización y de la dirección, en tal sentido los trabajadores de la municipalidad de Melgar están expuestos a estresores organizacionales como el ambiente físico y las relaciones laborales entre los trabajadores y de estos con los directivos de la institución quienes impulsan una gestión por resultados; estas situaciones provocan que los trabajadores con nivel medio de estrés influyan en las condiciones de clima laboral que se presenta en forma regular. A continuación, se realiza la comprobación estadística de la hipótesis general, se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 4

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,467 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	71,715	4	,000
Asociación lineal por lineal	46,810	1	,000
N de casos válidos	81		

Se tiene el estadístico chi cuadrado tomando un valor de $X_c^2(72,467) > X_t^2(9,4877)$ con cuatro grados de libertad (gl), y una probabilidad de 0.000, menor al 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tal sentido, el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021.

4.1.2. Agotamiento emocional y clima organizacional

Las exigencias de los entornos laborales vienen provocando problemas de lo cual afecta en la salud del trabajador ya sea nombrado o contratado, así como la satisfacción del individuo, calidad de sus relaciones y por lo tanto en el entorno o clima laboral. A continuación, se presenta tablas que permiten lograr el objetivo específico 1 que fue: identificar la influencia del agotamiento emocional por estrés laboral en el clima organizacional.

Tabla 5

Agotamiento emocional en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Agotamiento emocional	Clima Organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	4	4,9	15	18,5	0	0,0	19	23,5
Medio	10	12,3	20	24,7	0	0,0	30	37,0
Alto	13	16,0	2	2,5	17	21,0	32	39,5
Total	27	33,3	37	45,7	17	21,0	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de investigación

Los datos de esta tabla evidencian que el 24,7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el 2021 presentan un nivel medio de agotamiento laboral según los resultados de la aplicación del cuestionario de Maslach, el trabajador administrativo algunas veces se siente defraudado en su trabajo, en sus jornadas de trabajo se siente agotado, cuando se levanta se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente agotado, siente que trabajar le cansa, siente que su trabajo le está desgastando, se siente frustrado, siente que está demasiado tiempo en su centro de trabajo, siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa, se siente como si estuviera con pocas posibilidades y en el límite. En la actualidad, la relación, las condiciones laborales han cambiado bajo nuevos



conceptos de organización, movilidad, flexibilidad, niveles de exigencia de trabajo generando nuevas formas de organización y cumplimiento del trabajo. (Gómez, 2011) expresa que produce ciertos efectos en los trabajadores, quienes se ven expuestos a una sobrecarga laboral, nuevas responsabilidades y compromiso.

Asimismo, consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular, manifiestan estar en desacuerdo con su estructura organizacional, con los sistemas de recompensas, con las relaciones laborales y procesos de construcción de identidad dentro de esta institución. (Alvarado, 2003) plantea que el clima laboral de la organización comprende el conjunto de percepciones y satisfacción de los trabajadores del medio ambiente laboral en el que convive cotidianamente. En relación a lo manifestado anteriormente, los trabajadores de la municipalidad de Melgar perciben que el ambiente laboral no es el adecuado por dicho motivo manifiestan estar en desacuerdo con la estructura organizacional, las recompensas, las relaciones laborales y construcción de procesos de identidad.

Por lo expuesto el agotamiento emocional evidenciado en permanente muestras de cansancio por estrés influye significativamente en el clima organizacional de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021.

El Estadístico de Prueba, muestra los siguientes resultados

Tabla 6

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,789 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	56,624	4	,000
Asociación lineal por lineal	36,766	1	,000
N de casos válidos	81		

Se tiene el estadístico chi cuadrado tomando un valor de $X^2_c(45,789) > X^2_c(9,4877)$ con 4 grados de libertad (gl), teniendo una probabilidad de 0.000, menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, en tanto decimos que el agotamiento emocional por estrés influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021.

Tabla 7

Agotamiento emocional en las relaciones dentro del clima laboral según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Agotamiento emocional	Relaciones										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	6	7,4	9	11,1	4	4,9	0	0,0	0	0,0	19	23,5
Medio	4	4,9	19	23,5	7	8,6	0	0,0	0	0,0	30	37,0
Alto	1	1,2	7	8,6	9	11,1	10	12,3	5	6,2	32	39,5
Total	11	13,6	35	43,2	20	24,7	10	12,3	5	6,2	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de investigación

Los datos de esta tabla evidencian que el 23,5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el año 2021 presentan un nivel medio de agotamiento laboral, estos trabajadores algunas veces se sienten agotado, lo cual afecta

en la forma como se relaciona con los demás trabajadores del municipio de Melgar, los estudios referidos a estrés de (Vásquez, 2021) al analizar el estado de ánimo de las personas que se encuentran activas económicamente y en un entorno de trabajo, se identifica que el estrés crea agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento hacia el trabajo propio; se producen también sentimientos de incompetencia, se pierde la autoconfianza y se generan actitudes de rechazo hacia el trabajo.

Para (Sánchez, 2010) “Las políticas que incentivan la promoción de la seguridad e higiene laboral deben incluir no solamente los riesgos físicos, biológicos, químicos de los ambientes laborales, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a la organización y la manera cómo influyen en el bienestar mental y físico del trabajador, estos factores están presentes en el ámbito laboral e interactúan cotidianamente con el trabajador, en este proceso cobra especial importancia el medio ambiente laboral, las condiciones y la satisfacción laboral, por un lado, y por otro, las características y personalidad del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo”.

Tabla 8

Agotamiento emocional con la identidad en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Agotamiento emocional	Identidad											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	7	8,6	8	9,9	4	4,9	0	0,0	0	0,0	19	23,5
Medio	4	4,9	18	22,2	8	9,9	0	0,0	0	0,0	30	37,0
Alto	2	2,5	9	11,1	4	4,9	12	14,8	5	6,2	32	39,5
Total	13	16,0	35	43,2	16	19,8	12	14,8	5	6,2	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo



Los datos de esta tabla evidencian que el 22,2% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 presentan un nivel medio de agotamiento emocional, lo cual afecta en su identidad con la institución, con su cultura organizacional.

En un mundo exigente y competitivo los seres humanos estamos programados para desarrollarnos y responder a la sociedad para darle sentido a su vida y existencia, en ocasiones los trabajadores de las diferentes dependencias y en especial los de la administración pública responden a los requerimientos impuestos para lograr sus metas. (Balseiro, 2017) afirma que “el estrés sostenido tiene como consecuencia a la fatiga y la fatiga entonces es un factor que a su vez incrementa las situaciones de estrés porque el rendimiento es menor y ello hace que se realice más esfuerzo. (Eckles, 1987) considera que el estrés es una de las causas principales de poca productividad, ausentismo, decisiones incorrectas, juicios erróneos y baja moral.

4.1.3. Despersonalización y clima organizacional

El contexto competitivo en que se desenvuelven los trabajadores de las instituciones públicas tiene efectos negativos en los trabajadores. (Durán, 2013) plantea que les provoca altos niveles de presión, que se convierte en pautas de la cotidianidad laboral lo que condiciona la aparición de enfermedades en los profesionales o técnicos que laboran en estas instituciones como el: estrés, adicción al trabajo, Síndrome de Burnout, entre otros, en este contexto el factor emocional, psicológico como factor determinante. A continuación, se da a conocer las tablas que permite describir el logro del objetivo específico 2 que fue explicar la influencia de la despersonalización por estrés en el clima organizacional.

Tabla 9

Despersonalización en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Despersonalización	Clima Organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	1,2	9	11,1	0	0,0	10	12,3
Medio	10	12,3	24	29,6	0	0,0	34	42,0
Alto	16	19,8	4	4,9	17	21,0	37	45,7
Total	27	33,3	37	45,7	17	21,0	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de investigación

Los datos de esta tabla evidencian que el 29,6% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 consideran que presentan un nivel de despersonalización medio, según el cuestionario de Maslach el trabajador administrativo se siente que está tratando a algunas personas que solicitan sus servicios en las diferentes áreas como si fuesen objetos impersonales, sienten que son más duros con los ciudadanos y otros trabajadores, le preocupa que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, asimismo consideran que los usuarios o beneficiarios de su trabajo les culpan de sus problemas.

Por otro lado, consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular, estos trabajadores manifiestan estar en desacuerdo con su estructura, recompensas, relaciones e identidad de los trabajadores, estas condiciones de insatisfacción con la forma como se configura la estructura organizativa, recompensa y las relaciones laborales tiene efectos negativos en la identidad del trabajador con la institución

Por lo expuesto la despersonalización por estrés influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad I de Melgar en el 2021. Con lo manifestado anteriormente se sostiene que las situaciones de estrés provocan que los trabajadores

experimenten situaciones de despersonalización manifestado en el desarrollo de sentimientos negativos, respuestas distantes, negativas, y frías del trabajador hacia la población usuaria de los servicios de la municipalidad, estas expresiones influyen negativamente en el clima organizacional de la municipalidad de Melgar ya que estos trabajadores manifiestan estar en desacuerdo.

Según la prueba estadística se tiene los siguientes resultados:

Tabla 10

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,863 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	51,627	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,263	1	,000
N de casos válidos	81		

Se tiene el estadístico chi cuadrado tomando un valor de $X_c^2(41,863) > X_t^2(9,4877)$ con 4 grados de libertad (gl), teniendo una probabilidad de 0.000, menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, en tanto decimos que la despersonalización por estrés influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021.

Tabla 11

Despersonalización en la estructura organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Despersonalización	Estructura										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	3	3,7	6	7,4	1	1,2	0	0,0	0	0,0	10	12,3
Medio	1	1,2	27	33,3	5	6,2	1	1,2	0	0,0	34	42,0
Alto	1	1,2	6	7,4	13	16,0	17	21,0	0	0,0	37	45,7
Total	5	6,2	39	48,1	19	23,5	18	22,2	0	0,0	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

Los datos de esta tabla evidencian que el **33,3%** de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 consideran que presentan un nivel de despersonalización medio, sienten que se relaciona con dureza con sus compañeros de trabajo y algunas veces con los usuarios de los servicios que brinda la municipalidad, esta condición afecta en la estructura y clima organizacional; según (Ortega & López, 2004) sostiene que “la despersonalización se expresa a través del desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo” (p.136)

Las expresiones de despersonalización afectan el clima laboral a nivel de su estructura y funcionamiento pues los trabajadores no cumplen adecuadamente sus funciones, responsabilidades y tareas, en muchos casos dejan como pendiente para cumplirlo posteriormente, por lo general no se sienten motivados a mantener relaciones estrechas con sus demás compañeros de trabajo.

Tabla 12

Despersonalización en las relaciones dentro del clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Despersonalización	Relaciones										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	4	4,9	5	6,2	1	1,2	0	0,0	0	0,0	10	12,3
Medio	6	7,4	21	25,9	7	8,6	0	0,0	0	0,0	34	42,0
Alto	1	1,2	9	11,1	12	14,8	10	12,3	5	6,2	37	45,7
Total	11	13,6	35	43,2	20	24,7	10	12,3	5	6,2	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

Los datos de esta tabla evidencian que el 25,9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 consideran que presentan un nivel de despersonalización medio, según el cuestionario de Maslach el trabajador administrativo se siente que está tratando a algunos como si fuesen objetos impersonales, siente que es muy propenso a endurecerse emocionalmente, siente que no le importa lo que suceda a las personas que atiende profesionalmente, estas condiciones emocionales de estrés provoca que se encuentre en desacuerdo con las relaciones dentro del clima laboral.

4.1.4. Realización personal y clima organizacional

La realización personal tiene que ver con el logro que experimenta el trabajador en las diferentes áreas y oficinas del municipio de melgar. A continuación, se presenta los resultados en relación al objetivo específico 3 que fue determinar la influencia de la realización personal en un contexto de estrés influye en el clima organizacional.

Tabla 13

Realización personal en el clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Realización personal	Clima organizacional							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	15	18,5	4	4,9	4	4,9	23	28,4
Medio	8	9,9	32	39,5	0	0,0	40	49,4
Alto	4	4,9	1	1,2	13	16,0	18	22,2
Total	27	33,3	37	45,7	17	21,0	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

Los datos de esta tabla evidencian que el 39,5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 consideran que sus sentimientos de realización se encuentran en un nivel medio, según el cuestionario de Maslach el trabajador administrativo siente que algunas veces puede entender fácilmente a las personas, no siempre trata con mucha efectividad los problemas de las personas que atiende, algunas veces está afectando positivamente en la vida de los usuarios o demás compañeros a través de su trabajo, algunas veces se siente enérgico en mi trabajo, no puede crear con facilidad un clima agradable en su trabajo, pocas veces se siente estimulado, no siempre consigue muchas cosas valiosas en este trabajo, siente los problemas emocionales no siempre son tratados de forma adecuada.

asimismo, consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular

Según (Pizarro, 2018) la realización personal se refiere a la posibilidad y condiciones que el espacio laboral y las funciones que realiza el trabajador ayudan en su desarrollo personal y posibilitan su desarrollo a futuro; en su investigación revela que el medio laboral poco estimulante con actividades que no permiten el desarrollo y aprendizaje constante en sus trabajadores no favorecen el clima organizacional, los

trabajadores no se muestran motivaciones, ni identificación con el trabajo que realizan, estas condiciones afectan en desempeño, efectividad y por tanto en el clima organizacional.

Por lo expuesto, la falta de realización personal en un contexto de estrés influye en el clima organizacional de la Municipalidad de Melgar, 2021. La no realización del trabajador administrativo de este municipio expresado en la poca posibilidad de crecimiento personal, ni laboral, o que las actividades que realiza no aportan a su desarrollo interpersonal, intelectual, psicológico y social; en estas circunstancias los trabajadores no se sienten motivados, ni identificados con su trabajo, realizan sus tareas y cumplen sus responsabilidades como un deber y muestran desinterés, estos comportamientos se manifiestan en un contexto de estrés que influye que el clima organizacional no sea el más adecuado.

Según la prueba estadística se tiene los siguientes resultados:

Tabla 14

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,552 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	63,271	4	,000
Asociación lineal por lineal	46,622	1	,000
N de casos válidos	81		

Decisión:

Se tiene el estadístico chi cuadrado tomando un valor de $X_c^2(61,552) > X_t^2(9,4877)$ con 4 grados de libertad (gl), teniendo una probabilidad de 0.000, menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, en tanto decimos que la falta

de realización personal en un contexto de estrés influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021.

Tabla 15

Realización personal en la identidad personal según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Realización personal	Identidad										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	10	12,3	23	28,4	7	8,6	0	0,0	0	0,0	40	49,4
Medio	3	3,7	8	9,9	7	8,6	4	4,9	1	1,2	23	28,4
Alto	0	0,0	4	4,9	2	2,5	8	9,9	4	4,9	18	22,2
Total	13	16,0	35	43,2	16	19,8	12	14,8	5	6,2	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de investigación

Los datos de esta tabla evidencian que el **28,4%** de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el año 2021 consideran que sus sentimientos de realización se encuentran en un nivel bajo, algunas veces el trabajador administrativo puede entender fácilmente a las personas, no siempre trata con mucha efectividad los problemas de las personas que atiende, algunas veces está influyendo positivamente en las vidas de las personas con quienes interactúa en su trabajo, algunas veces se siente enérgico en mi trabajo, no puede crear con facilidad un clima agradable en su trabajo, pocas veces se siente estimulado, no siempre consigue muchas cosas valiosas en este trabajo, siente que no siempre los problemas emocionales son tratados de forma adecuada en su trabajo; estas condiciones influyen en que se muestre en desacuerdo con la identidad con la institución.

Tabla 16

Realización en las relaciones dentro del clima organizacional según los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2022

Realización personal	Relaciones										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	10	12,3	23	28,4	7	8,6	0	0,0	0	0,0	40	49,4
Medio	3	3,7	8	9,9	7	8,6	4	4,9	1	1,2	23	28,4
Alto	0	0,0	4	4,9	2	2,5	8	9,9	4	4,9	18	22,2
Total	13	16,0	35	43,2	16	19,8	12	14,8	5	6,2	81	100

Fuente: Elaborado por el equipo de investigación

Los datos de esta tabla evidencian que el **28,4%** de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el 2021 consideran que sus sentimientos de realización se encuentran en un nivel bajo ya que algunas veces el trabajador administrativo puede entender fácilmente a las personas, no siempre trata con mucha efectividad los problemas de las personas que atiende, pocas veces se siente estimulado, siente que no siempre consigue resultados valiosos en su trabajo y que sus problemas emocionales no son tratados de forma adecuada; estas condiciones influyen en que se muestre en desacuerdo con las relaciones laborales que se establecen dentro del clima laboral.

Los estudios de (Vásquez, 2021) expresan que existe correlación inversa considerable y significativa entre la variable estrés laboral y las dimensiones, comunicación, confort, estructura, identidad, liderazgo, remuneración y toma de decisión. Por otro lado, la correlación entre el estrés laboral y las dimensiones innovación, cooperación, motivación y recompensa presenta una correlación inversa media y significativa.



A partir de estos resultados se puede precisar que los trabajadores de la Municipalidad de Melgar no se sienten realizados lo cual afecta en su nivel de estrés; estas condiciones de estrés laboral influyen en que el trabajador tenga una percepción no positiva de las relaciones laborales, ya que por lo general manifiestan estar en desacuerdo con las formas de relacionamiento que se establecen entre los trabajadores y de estos con los directivos.

4.2. DISCUSIÓN

Dentro de la salud pública y ocupacional el estrés laboral es considerado como un problema psicológico, que tiene efectos a nivel físico y emocional, en el ámbito laboral se evidencia en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En la presente investigación se encontraron que el 38,3% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 presentan un nivel de estrés medio; asimismo consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular. Estos resultados guardan relación con la teoría expuesta por Fernández (2010) quien indica que el estrés laboral son las reacciones emocionales y físicas negativas que surgen cuando las exigencias del trabajo no son iguales a las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador; por tanto, el estrés surge producto de ese desajuste o desequilibrio entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo o forma cómo está estructurada la organización

Los resultados obtenidos guardan relación con las investigaciones realizada en Huaral en el año 2021 por Vásquez quien luego de investigar estas dos variables estableció una correlación significativa ($Rho = -.757$; $p < .01$) entre la variable estrés y clima organizacional, así mismo manifiesta que esta relación es inversa manifestando que a mayor nivel de estrés menor nivel de clima organizacional. Por otro lado, Cayllahua



(2020) también encontró una correlación de Pearson negativa significativa moderada ($Rho = -.606$ y $p = .00$) entre el clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores de las municipalidades en Cuzco.

A nivel local, Ticona (2015) estudió el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, al igual que esta investigación realizada en el distrito de Melgar, demuestra que los trabajadores administrativos que labora en esa municipalidad presentan estrés, y esto dificulta su rendimiento

Por otro lado, (Flores, Muñoz, & Jaramillo De Palacio) En su tesis en relación al clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, concluyó que las enfermeras de este hospital, en su mayoría presentan estrés en un nivel moderado por sobrecarga laboral, lo cual afecta en su nivel laboral en el que presentan discrepancia con las metas conflicto de roles y ambigüedad

como manifiesta Chiavenato (2009), el estrés es un estado inherente a las exigencias, necesidades de la vida moderna. Hoy se presenta mayores exigencias de calidad, plazos por cumplir, los retrasos, la falta del cumplimiento de metas y objetivos, la carencia de medios y recursos y la demanda de las expectativas de otros provocan que los trabajadores estén expuestos al estrés.

Al respecto, el estudio realizado por (Bada Quispe, Salas Sánchez, Castillo Saavedra, Arroyo Rosales, & Carbonell García, 2020) muestra niveles medios de estrés laboral en un 80,7 % de los docentes; el autor sustenta que estos profesionales presentan mayor capacidad de afrontamiento frente a las demandas del estrés; a pesar de las condiciones difíciles y adversas, mantienen y gestionan su autocontrol por lo que no



afecta sus emociones. En relación al clima organizacional alto que alcanzó, se evidencia que estos docentes están comprometidos con sus objetivos educacionales, a pesar de sus diferencias, sus relaciones interpersonales se basan en el respeto mutuo, lo que fortalece las relaciones interpersonales entre docente y estudiante y otros actores educativos, asimismo desarrolla el sentido de pertenencia y retribución entre estos sujetos de la educación.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021 según la prueba estadística de la chi cuadrada con un valor de significancia y probabilidad de error de 0.000, menor al 0.05; se observa que el 38,3% de los trabajadores administrativos de esta municipalidad en el año 2021 presentan un nivel de estrés laboral medio; asimismo consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular; por lo expuesto el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el año 2021

SEGUNDA. El agotamiento emocional por estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021 según la prueba estadística de la chi cuadrada con un valor de significancia y probabilidad de error de 0.000 menor al 0.05; se observa que el 24,7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 presentan un nivel medio de agotamiento laboral; asimismo consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular, por lo expuesto el agotamiento emocional por estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar, 2021

TERCERA. La despersionalización por estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021, según la prueba estadística de la chi cuadrada con un valor de significancia y probabilidad de error de 0.000, menor al 0.05; al respecto,



el 24,7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar en el año 2021 presentan un nivel medio de agotamiento laboral; asimismo consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular, por lo expuesto el agotamiento emocional por estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar, 2021.

CUARTA. La falta de realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021, según la prueba estadística de la chi cuadrada con un valor de significancia y probabilidad de error de 0.000, menor al 0.05; se observa que el 39,5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar en el año 2021 consideran que su realización se encuentra en un nivel de estrés medio; asimismo consideran que el clima laboral en la municipalidad es regular; Por lo expuesto La falta de realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar, 2021.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA. El Estado como el ente responsable debe diseñar políticas sociales debe implementar aquellas relacionadas a la salud ocupacional y bienestar integral de los trabajadores, funcionarios y operadores de las instituciones como es el Municipio o gobierno local.

SEGUNDA. El municipio a través de la oficina de recursos humanos debe así mismo Fomentar la evaluación y monitoreo constante tanto en el clima organizacional como en el estrés laboral de las trabajadoras, de tal forma que se puedan tomar medidas mitigadoras para reducir los efectos negativos del estrés laboral, de tal forma que se pueda sostener la eficiencia de la gestión en los procesos y una buena performance de las trabajadoras

TERCERA. A los directivos que cumplen con la labor de gestionar las diferentes áreas y oficinas del Municipio evaluar y mejorar los medios de comunicación interna que ejerce la Municipalidad, asimismo establecer talleres virtuales y presenciales que se relacionen con la identidad de los trabajadores en relación al clima organizacional. De tal forma que, se identifique los líderes de las trabajadoras, y ellas promueven actividades de cooperación para fomentar el clima organizacional motivador de los trabajadores.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al-Kurdi, O. F., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50, 217-227. doi:<https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2019.05.018>
- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/aabb6b97-b18b-43be-8ad4-1f93e59b669f/full>
- Alvarado, J. (2003). *Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Amzat, I. H. (2020). Management System Instrument Psychometric Properties. *University Management Malaysia. Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*, 28(3), 1621 - 1641.
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es.
- Balseiro, L. (2017). *El síndrome de burnout. Como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería*. Mexico: Trillas.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigacion*. Lima: Shalom.
- Bindu, H. (2017). Factors influencing employee retention-a study in select service sector organizations. *Vidwat*, 10(1), 25-30. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2011275352/fulltextPDF/BC6CE68D4F6C4C1CPQ/10?accountid=37408>
- Bravo, N. (2002). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima Este – 2021*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78234>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación*. San Marcos.



- Cayllahua, R. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56875>
- Chacón, A. (2017). *Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017. (Tesis de Pregrado)*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chacón, A. (2017). *Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017*. Tesis de grado, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11609/chacon_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V. H., & Martínez, C. (s.f.). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43–61. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Choque, D. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna - Agencia Puno 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <https://library.co/document/y4wr130q-estres-laboral-influencia-organizacional-municipal-ahorro-creditos-agencia.html>
- Córdova, J. (2022). *Clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores administrativos de una universidad privada. Lima - Perú 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cesar Vallejo]. Archivo Digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35743/mollinedo_va.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 11. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004
- Díaz, F., Guevara, S., & Vidarte, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura*, 31-40.



- Díaz, F., Guevara, S., & Vidarte, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación* , 31-40. Obtenido de <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/545>
- Durán, M. (2013). Bienestar psicologico: El estres y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 71-84. Obtenido de <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Eckles, R. (1987). Stress-Making Friends with the enemy. *Business Horizons*.
- Espinel, J., Ruperti, E., Aguilar, D., & Miranda, W. (2021). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Interdisciplinaria*, 38(2), 135–148. doi:<https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.9>
- Flores, C., Muñoz, L., & Jaramillo De Palacio, J. (s.f.). Involucramiento laboral y disposición al cambio organizacional en el sector de salud primaria. *Trabajo Social*, 91. Obtenido de <http://www.pensamientoeducativo.uc.cl/index.php/RTS/article/view/1771/1801>
- Gómez, I. C. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 89-106.
- Hernandez - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodologia de Investigacion, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mexico: McGRAWHILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C.V. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Jaramillo, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015*. Tesis de grado, Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- Jimoh, R., Oyewobi, L., Suleiman, S., & Isa, R. (2017). Influence of supervision on labour productivity on construction sites in Abuja-Nigeria. *Independent Journal of Management & Production*, 8(1), 64-81. doi:<https://doi.org/10.14807/ijmp.v8i1.523>



- Jnaneswar, K., & Ranjit, G. (2019). Influence of organizational climate on employee turnover intention in information technology industry in kerala. *SUMEDHA Journal*, 8(2), 33-46. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarlyjournals/influence-organizational-climate-on-employee/docview/2276740715/se2?accountid=37408>
- Khasawneh, O. Y. (2018). Technophobia without borders: The influence of technophobia and emotional intelligence on technology acceptance and the moderating influence of organizational climate. *Computers in Human Behavior*, 88, 210-218. doi:<https://doi.org/10.1016/J.CHB.2018.07.007>
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119. doi:<https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2020.105640>
- Liza, J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Liza, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Buen Vivir S.A.C. 2020*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Pimentel. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7106>
- Loaiza, E. M., Salazar, P. M., Espinoza, L. R., & Lozano, M. d. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *RECIMUNDO*, 3(1), 3-25. doi:<https://doi.org/10.26820/recimundo/3>
- Loh, M. Y., Idris, M. A., Dormann, C., & Muhamad, H. (2019). Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. *Safety Science*, 118, 442-452. doi:<https://doi.org/10.1016/J.SSCI.2019.05.052>
- Machaca Coari, Y. B. (2020). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y su Influencia en el Bienestar del Adulto Mayor del Distrito de Capachica 2020*. Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17332/Machaca_Coari_Yaneth_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015*. Tesis de grado, Universidad



- Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>
- Mamani, J. (2017). El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Mamani, L. (2019). *Estrés y clima Laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno. Obtenido de <https://1library.co/document/yr3md7py-estres-clima-laboral-personal-administrativo-direccion-regional-agraria.html>.
- Mamani, L. (2019). Estrés y clima Laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno.
- Mamani, Y. C. (2015). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y su relación con la calidad de vida de los (as) Beneficiarios del Distrito de Caracoto - San Roman – Puno 2015*. Peru.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y Muestreo* (Decima tercera ed.). (A. A. Quinteros, Ed.) Bogotá: ECOE ediciones Ltda.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y Muestreo* (Decima tercera ed.). Bogota: ECOE.
- Martínez, J. A. (2019). La Piramide de maslow. En Maslow. Economía. Recuperado el 12/01/2022 de 10 de 29, de <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1997). *MBI Inventario “Burnout” de Maslach*. Mexico: TEA 55 .
- Mendoza Secaira, L. G. (2021). *Calidad de Vida y Autoestima de los Adultos Mayores*. Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1234/1/Lizzy%20Glen%20Mendoza%20Secaira.pdf>
- Minchola, E. (2017). *Programa pensión 65 y la calidad de vida de los usuarios del distrito de Coayllo -Cañete, 2017*. Lima, Lima, Peru: Tesis. Recuperado el 22 de Junio de 2020, de



http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15321/Minchola_VEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mondragon, A. (Enero de 2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Monge, J., & Perez, J. (2010). *Estadística No Paramétrica: Prueba Chi Cuadrado X2*. Financiado por la Secretaría de Estado de Educación y Universidades (MECD).
- Moreno, S., & Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Rev Ces Derecho*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013
- Murillo, F., & Montaña, P. Y. (2018). Condiciones laborales de egresados de Instituciones de Educación Superiore en México. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 56-68. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1644>
- Negrón, V. A. (2015). “Efectos del Programa Pensión 65, en la calidad de vida de los beneficiarios de Santo Tomas, Chumbivilcas - Cusco, 2012 – 2014”. peru.
- (2014). *Nivel de estres laboral en los profesionales de enfermeria del Departamento de Emergencia y Ciudades criticos del Hospital Santa Rosa. Pueblo Libre*. Tesis de maestria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1113418>
- Ñaupas et al. (2014). *Metodologia de la Investigacion, Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de la Tesis* (Vol. 4ta Edicion). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. doi:ISBN 976-956-762-188-4
- Ordoñez, M. (2018). *Influencia del Programa Pensión 65 en la calidad de vidade los beneficiarios del distrito de Lunahuaná Cañete-Lima 2017*. Lima, Lima, Peru: Tesis. Recuperado el 2 de Junio de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20771/ORDO%c3%91EZ_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Ortega, C., & López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740108>
- Ortega, E. T. (2018). La situación de la población adulta mayor en el Perú: 626-2000. Obtenido de [publicacion-virtual-pam.pdf](#)
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC Manual (1o Edición)*. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición
- Pando, M., Aranda, C., & López, M. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos. *Ciencia y Trabajo*, 17(52), 10. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100006
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>
- Peña, E. (2019). *Calidad de vida en adultos mayores de Guerrero, México*. Chilpancingo: Artículo. Recuperado el 27 de Junio de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-113.pdf>
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Pizarro, M. B. (2018). *Clima Laboral en los trabajadores de CONADIS ubicado en el Distrito del Cercado de Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjyL-2zav8AhXNLrkGHXqRBIUQFnoECA4QAQ&url=http%3A%2F%2F repositorio.uigv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.11818%2F2495%2FTRAB.SUF.PROF.Melchor%2520Baltazar%2520Piza>
- Preciado, M. d., Pozos-Radillo, B. E., Colunga-Rodríguez, C., Vázquez-Goñi, J. M., & Ávalos-Latorre, M. L. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 16(2). doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-2.refp>



- Programa Pensión 65. (2019). *Los adultos mayores que están incluidos en la Población Económicamente Activa (PEA)*. Lima, Peru : Lima.
- Riveros, P. N., & Grimaldo, M. P. (2017). Values and Organizational Climate in Professors of a Higher-Education Institution in Lima. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179–188. doi:<https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>
- Rubio, O. D. (2015). *Calidad de vida en el adulto mayor*. Habana, Cuba: Artículo. Recuperado el 7 de Junio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422019.pdf>
- Ruiz Gutierrez, J. (2014). *Calidad de vida en los beneficiarios del Programna Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 de la provincia de Huaral - Departamento de Lima, 2014*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4477/Ruiz_GJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, D. (2019). *Qué es una política pública*. Revista Juridica. Recuperado el 4 de Mayo de 2020, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf)
- Ryu, H. Y., Hyun, D. S., Jeung, D. Y., Kim, C. S., & Chang, S. J. (2020). Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters. *Safety and Health at Work*, 479-484. doi:<https://doi.org/10.1016/J.SHAW.2020.08.007>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es
- Saldaña, A., & Sánchez, D. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Saldaña, A., & Sánchez, D. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial*,



- Tarapoto 2018*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1751>
- Salgado, J. A., & Leria, F. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. *CES Psicología*, *11*(1), 69–89. doi:<https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.6>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, *8*(2). Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Segredo, A. M., García, A. J., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones. *Horizonte Sanitario*, *16*(1), 28–37. Obtenido de <https://doi.org/10.19136/hs.a16n1.1256>
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. San Marcos.
- Toro, J. (2020). *La Republica: El Síndrome de Burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/altagerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estanexperimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
- Torres, K. L. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, *5*(9), 159-172. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056570008>
- Ucharico Ururi, H. W. (2019). Impacto del programa pension 65 sobre el gasto en alimentacion en los hogares de los adultos mayores de la region puno, periodo 2017. Recuperado el 14 de 02 de 2020, de file:///G:/tesis%202020%20clary/Nueva%20carpeta/Ucharico_Uruchi_Horacio_Wilson.pdf
- Urzúa, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Tarapaca, Chile: Artículo. Recuperado el Abril de 12 de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>



- Valverde, C. (2021). El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020. (*Tesis de pregrado*). Universidad José Carlos Mariátegui, Ilo.
- Valverde, C. (2021). *El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020*. Universidad José Carlos Mariátegui, Ilo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1007>
- Vásquez, J. S. (2021). *Clima Organizacional y Estrés Laboral de las trabajadoras de la municipalidad provincial de Huaral, año 2021*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70933>
- Vilca, L. (2019). *Programa pensión 65 y la calidad de vida de los adultos mayores del Distrito de Coasa, Provincia de Carabaya – 2018*. Puno, Carabaya, Peru: Tesis. Recuperado el 3 de Junio de 2020, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11209/Vilca_Diaz_Luz_Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yáñez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liber*, 16(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009
- Zhañay, J. (2017). Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público. (*Tesis de especialización*). Universidad Cnetral del Ecuador, Quito.
- Zhañay, J. (2017). *Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público*. Tesis de especializacion, Universidad Cnetral del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15113>



ANEXOS

MATRIZ DEL PROYECTO

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR, 2021

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		HIPÓTESIS		OBJETIVOS	
PROBLEMA GENERAL		HIPÓTESIS GENERAL		OBJETIVO GENERAL	
¿De qué manera influye el estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?		El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021		Determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021	
PROBLEMA ESPECÍFICO		HIPÓTESIS ESPECÍFICA		OBJETIVO ESPECÍFICO	
¿De qué manera influye el agotamiento emocional por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?		El agotamiento emocional por estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021		Identificar la influencia El agotamiento emocional por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021	
¿De qué manera influye la despersonalización por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?		La despersonalización por estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021		Explicar la influencia de la despersonalización por estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021	
¿De qué manera la falta de realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021?		La falta de realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021		Determinar la influencia de la realización personal en un contexto de estrés laboral influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021	

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
VI Estrés laboral	Según Siegrist (1996) el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, lo cual provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia.	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado emocional ● Motivación a cumplir actividades laborales ● Satisfacción ● frecuencia ● Relación con uno mismo ● Relación con los demás trabajadores ● Relación son la población ● Capacidad de interrelación ● Capacidad de influencia en las personas ● Logros laborales 	Cuestionario de estrés (Maslach) con medición ordinal



VD Clima organizacional	Según Chiavenato (2015) define como la calidad o suma de las propiedades ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de una organización que tiene una fuerte influencia en su comportamiento”	Condiciones laborales Condiciones del entorno	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones laborales• funciones y responsabilidades• Apoyo en la realización de tareas• Motivación y Reconocimiento	Cuestionario de clima organizacional con escala Likert Y con medición ordinal
----------------------------	---	--	--	---

TIPO, NIVEL, METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>TIPO</u>: básica o teórica</p> <p><u>NIVEL ALCANCE</u>: Correlacional</p> <p><u>MÉTODO</u>: Hipotético deductivo</p> <p><u>DISEÑO</u>: No experimental – de corte Transversal</p> <div data-bbox="657 1680 949 1944" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> </div> <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “M” es la muestra donde se realiza el estudio; • Los subíndices “xi, y,” en cada “V” nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables (x,y); “r” hace mención a la relación de las variables en estudio. 	<p><u>POBLACIÓN</u>:</p> <p>La población asciende a 103 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Melgar</p> <p><u>TAMAÑO DE LA MUESTRA</u>:</p> <p>Corresponde a 81 trabajadores administrativos de la municipalidad de Melgar</p> <p><u>TIPO DE MUESTREO</u>:</p> <p>No probabilístico – muestra intencionada</p>	<p><u>TÉCNICA</u>:</p> <p>Encuesta</p> <p><u>INSTRUMENTO</u>:</p> <p>Cuestionario. Escala de Likert</p>



CUESTIONARIO DE ESTRÉS – MASLACH

Estimado trabajador de la Municipalidad de Ayaviri, el presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Melgar, 2021

Si Ud. Acepta participar responder el cuestionario, indique a continuación

Acepto participar en el cuestionario ()

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

A cada uno de los enunciados debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| 1: Nunca | 2: Algunas veces al año o menos |
| 3: Una vez al mes o menos | 4: Algunas veces al mes |
| 5: Una vez a la Semana | 6: Varias veces a la semana |
| 7: Diariamente | |

Por favor señale Ud. con X el número con el que se identifica según la proposición		1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento Emocional	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
	4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
	5. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
	6. Me siento frustrado por el trabajo.							
	7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
	8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
	5. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
Despersonalización	10. Siento que estoy tratando a algunos como si fuesen objetos impersonales.							
	11. Siento que soy más duro con la gente.							
	12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
	13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
	14. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos							



	de sus problemas.									
Realización Personal	15. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.									
	16. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.									
	17. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.									
	18. Me siento muy enérgico en mi trabajo.									
	19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.									
	20. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.									
	21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.									
	22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.									



Cuestionario de clima organizacional

El cuestionario que a continuación se presenta tiene por finalidad obtener información en relación al clima organizacional y estrés laboral. Le solicitamos nos dé su percepción los siguientes enunciados.

Si Ud. Acepta participar responder el cuestionario, indique a continuación
Acepto participar en el cuestionario ()

Identificación del encuestado

Edad: **Sexo:**

Responda según corresponda

1=Muy de acuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=En desacuerdo
5=Muy en acuerdo

Pregunta	1	2	3	4	5
Considero que es necesario el establecimiento de reglas.					
Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.					
En mi institución existe orden.					
Considero que las funciones y responsabilidades están claramente definidas.					
La normatividad vigente facilita su desempeño					
Los procedimientos ayudan en la realización de sus tareas.					
La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de las tareas					
Es importante la información plasmada y recabada en los registros para la institución.					
Los ritmos de trabajo son adecuados.					
Puedo opinar para mejorar los procedimientos.					
Me permiten lo que considero más adecuado para					



realizar mi trabajo.					
La institución me otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.					
La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional.					
La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.					
Mi jefe inmediato.....					
Muestra interés en el resultado de mis tareas.					
Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas.					
Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias.					
Es esta institución trabajamos con espíritu de equipo.					
Es esta institución es sencillo ponerse de acuerdo.					
Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito					
El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución.					
En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo.					
Tengo la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas.					
La asignación de las tareas es claro.					
Me brindan seguridad para que realice mis tareas.					
Me brindan respaldo para apoyo en las actividades laborales.					
Es imparcial al tratar y en las mismas circunstancias.					
Me brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.					



Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas.					
Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás.					
Muestra grado, afecto y respeto hacia los demás.					
Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución.					
Me siento parte importante de la institución.					
Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.					
Considero importante mi trabajo en esta institución.					
Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución.					
Estoy consciente de mi contribución en los objetivos.					
Disfruto trabajar en esta institución.					



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Fiorela Cari Zapana
identificado con DNI 45251236 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES

ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2021”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 11 de Enero del 2023



FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Fiorela Cari Zapana

, identificado con DNI 45251236 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2021”

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 11 de Enero del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella