

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Por:

Sarita Fuentes Campos
Gessy Esther Lozada Espichan

Asesor:

Mg. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, *Jose Tarrillo Paredes* de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019" constituye la memoria que presenta las Bachilleres Fuente Campos Sarita y Lozada Espichan Gessy Esther; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Municipalidad distrital de Yorongos.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 29 días del mes de noviembre del año 2019.



Asesor

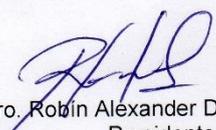
Mtro. Jose Tarrillo Paredes

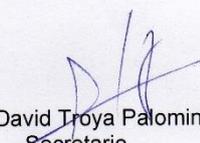
Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los
colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

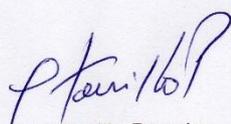
TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR


Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
Presidente


Mtro. David Troya Palomino
Secretario


Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Este trabajo desarrolla un estudio descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. Participaron en el estudio 50 colaboradores, calculado de una población finita. Para medir el clima organizacional se utilizó el CL-SPC diseñada por Palma (2004), para medir el estrés laboral se utilizó la escala EEL de Benaiges (2010) ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que si existe correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral obteniéndose un coeficiente de 0.457 (p-valor 0,000). Entre el clima organizacional y la dimensión falta de apoyo organizacional, un coeficiente 0.157 (p-valor 0,277); así mismo respecto a la dimensión sobrecarga laboral, un coeficiente 0.562 (p-valor 0,000); así también con la dimensión dificultades interpersonales, un coeficiente 0.535 (p-valor 0,000); con la dimensión fuentes intrínsecas de insatisfacción, un coeficiente 0.681 (p-valor 0,000); finalmente la dimensión falta de justicia organizacional, un coeficiente 0.412 (p-valor 0,003). En suma, si existe relación directa, positiva y significativa entre las variables y las dimensiones, excepto con la supervisión. Se llegó a la conclusión que, a mejor desarrollo de clima organizacional, mejor nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Palabras claves: Clima organizacional, estrés laboral, colaboradores.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and work stress in the employees of the District Municipality of Yorongos, 2019. This is a descriptive, correlational, non-experimental cross-sectional study. Participate in the study 50 collaborators, calculated from a finite population. To measure the organizational climate the CL-SPC for Poverty (2004) is used, to measure work stress is considered the EEL scale of Benaiges (2010) both instruments value the responses in the climb of Likert. The results, using Spearman's Rho correlation coefficient, improve if there is a correlation between the organizational climate and work stress, obtaining a coefficient of 0.457 (p-value 0.000). Between the organizational climate and the lack dimension of organizational support, a coefficient 0.157 (p-value 0.277); The same coefficient 0.562 (p-value 0.000); Also with the dimension of interpersonal difficulties, a coefficient 0.535 (p-value 0.000); with the dimension intrinsic sources of dissatisfaction, a coefficient of 0.681 (p-value 0.000); Finally, the dimension of organizational justice, a coefficient of 0.412 (p-value 0.003). In short, if there is a direct, positive and significant relationship between variables and dimensions, except with supervision. It was concluded that, a better development of the organizational climate, a better level of work stress in the employees of the District Municipality of Yorongos.

Keywords: Organizational climate, work stress, collaborators.

1. Introducción

Actualmente la actividad económica de las organizaciones se enfrenta a los nuevos retos que imponen el entorno cambiante, la globalización, la incertidumbre y la competitividad, exigen reorientar políticas y estrategias con el fin de consolidar objetivos organizacionales previstos, agregando valor a la sociedad (Chávez, De las Salas y Bozo, 2015)

En este contexto surge el clima organizacional, como un nuevo concepto y a lo largo de los años ha ido tomando protagonismo. El clima organizacional es el “conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta” (Martín, 1990, pág.97).

Es probable que el clima (ambiente interno) se perciba tanto de manera directa o indirecta por los colaboradores de una organización el cual tendrá una influencia en el comportamiento y rendimiento laboral, además del impacto, tanto positivo como negativo, que tiene el clima tanto en la conducta (motivación) como en la productividad o desempeño de los colaboradores.

El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (Chiavenato, 2007, pág.59).

Por su parte Mc Bear (1993 citado por Prado, 2015) realizó una investigación sobre:

El clima laboral y su influencia en la oportunidad de desarrollo, trabajando con un miembro de 350 directivos de una empresa multinacional petroquímica en EE.UU. Según los resultados las Unidades que trabajaron bajo un mejor clima ofrecieron mejores

resultados financieros y los que trabajaron en un Clima inadecuado consecuentemente lograron peores resultados de negocio (p.2).

Selye (1960), definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante, "un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la persona como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal." Lazarus y Folkman

El estrés se genera cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Se trata de una situación o conjunto de situaciones que el aparato psíquico no puede asimilar y entonces las registra como malestar. Al intentar adaptarse a estas situaciones y al no lograr defenderse del malestar, responde con los síntomas propios del estrés (Perspectivas, 2014)

La Municipalidad Distrital de Yorongos no es ajena a esta realidad, pues busca brindar a sus colaboradores un ambiente laboral idóneo con condiciones físicas adecuadas que influyan y motiven su comportamiento, se reduzca el nivel de estrés y su compromiso y productividad sean mayores.

Considerando lo expuesto, la Municipalidad Distrital de Yorongos requiere de un cambio en el diseño de políticas y estrategias orientadas a consolidar el clima organizacional del personal, enfatizando en la necesidad de mejorar el ambiente interno y las condiciones físicas de la empresa, siendo estas esenciales para reducir el nivel de estrés y lograr un buen desempeño de las funciones realizadas en la empresa, es por ello que la presente investigación busca conocer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

2. Materiales y Métodos

2.1. Materiales

- **Carnet de estudiante para la identificación**
- Cuestionarios
- lapiceros (lápiz, sacapuntas y borrador)
- Tabla de apoyo
- Carta de consentimiento informado que se presenta a cada persona que desarrollara el cuestionario

2.2. Metodología

La metodología empleada para esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, pues está en coherencia con el objetivo de establecer relaciones entre las variables clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

2.3. Participantes

La población del presente estudio está constituida por 50 colaboradores del área administrativa pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Yorongos, los cuales cumplen con las necesidades de la investigación.

2.4. Instrumentos

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández, Collado, Baptista, 2014). El instrumento que se utilizara en la presente

investigación a fin de obtener la información y los datos es el cuestionario de elaboración propia con preguntas cerradas empleando la escala de Likert.

Para medir el clima organizacional se utilizó en la escala de Clima Laboral SL-SPC elaborada por Palma (2004) en Lima. Este instrumento está formado por 50 ítems, compuesta por cinco factores: Realización personal (10), involucramiento laboral (10), supervisión (10), comunicación (10), y condiciones laborales (10). La validez del contenido se obtuvo mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. (Hernández, Collado, Baptista, 2014).

Para medir el estrés laboral se utilizó en la escala de EEL elaborada por Benaiges (2010). Este instrumento está formado por 31 ítems, compuesta por cinco factores: Falta de apoyo organizacional (6), sobrecarga laboral (7), dificultades interpersonales (6), fuentes intrínsecas de insatisfacción (8), y falta de justicia organizacional (4). La validez del contenido se obtuvo mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. (Hernández, Collado, Baptista, 2014).

Así mismo cada uno de los expertos en función a su rol validaron el instrumento considerando aspectos importantes que son: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo.

También se realizó la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos tuvo un valor de 0.868, lo cual indica alta fiabilidad (Hernandez et al., 2010).

2.5. Análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, el mismo que permitirá analizar de manera confiable los datos recolectados. Así mismo para la debida interpretación se utilizará Rho Spearman.

3. Resultados y discusión

3.1.Resultados 1

Tabla 1.

Análisis de correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Clima organizacional	Estrés laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,457**	.000	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la Tabla 1 se presenta la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,457 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral de los trabajadores. Indicando que, a mejor nivel de clima organizacional, el manejo de nivel de estrés mejorará.

3.2.Resultado 2

Tabla 2.

Análisis de correlación entre el clima organizacional y la falta de apoyo organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

	Falta de apoyo organizacional		
	Rho de Spearman	p-valor	N

Clima organizacional ,157 0.277 50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas

En la Tabla 2 se presenta la relación entre el clima organizacional y la falta de apoyo organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,427 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,001 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional no se relaciona significativamente con la falta de apoyo organizacional de los trabajadores. Indicando que, a mejor nivel de clima organizacional, el nivel de la falta de apoyo organizacional no mejorará.

3.3.Resultados 3

Tabla 3.

Análisis de correlación entre Clima organizacional y la sobrecarga laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Clima organizacional	Sobrecarga laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,562**	0,000	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas

En la Tabla 3 se presenta la relación entre el clima organizacional y la sobrecarga laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,562 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con la sobrecarga laboral de los trabajadores. Indicando que, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo del nivel del involucramiento laboral.

3.4. Resultados 4

Tabla 4.

Análisis de correlación entre el clima organizacional y las dificultades interpersonales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Clima organizacional	Dificultades interpersonales		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,535	.000	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas

En la Tabla 4 se presenta la relación el clima organizacional y las dificultades interpersonales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,535 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con las dificultades interpersonales de los trabajadores. Indicando que, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de las dificultades interpersonales.

3.5.Resultados 5

Tabla 5.

Análisis de correlación entre el clima organizacional y las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Fuentes intrínsecas de insatisfacción

Clima organizacional	Rho de Spearman	p-valor	N
	,681**	.000	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas

En la Tabla 5 se presenta la relación entre el clima organizacional y las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,681 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los trabajadores. Indicando que, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de las fuentes intrínsecas de insatisfacción.

3.6.Resultados 6

Tabla 6:

Análisis de correlación entre el clima organizacional y falta de justicia organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Clima organizacional	Falta de justicia organizacional		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,412**	.003	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas

En la Tabla 6 se presenta la relación entre el clima organizacional y la falta de justicia organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,421 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se

relaciona significativamente con la falta de justicia organizacional. Indicando que, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de la falta de justicia organizacional.

Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados en el trabajo de investigación titulado clima organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019, se llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general propuesto, se concluye que si existe relación significativa ($r = .457^{**}$; $p < .000$) entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de nivel de estrés en la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019.

Para el primer objetivo específico, se concluye que no existe relación significativa ($r = .157$; $p < .277$) entre el clima organizacional y la falta de apoyo organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, es decir, el nivel de clima organizacional, no es significativa para mejorar la falta de apoyo organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .562^{**}$; $p < .000$) entre el clima organizacional y la sobrecarga laboral de los colaboradores de Municipalidad Distrital de Yorongos, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de la sobrecarga laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .535^{**}$; $p < .000$) entre el clima organizacional y las dificultades interpersonales de los colaboradores de Municipalidad Distrital de Yorongos, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de las dificultades interpersonales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .681^{**}$; $p < .000$) entre el clima organizacional y las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de las fuentes intrínsecas de insatisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .412^{**}$; $p < .003$) entre el clima organizacional y la falta de justicia organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mejor manejo de la falta de justicia organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

- ✓ Seguir promoviendo el crecimiento laboral mediante programas de capacitación y perfeccionamiento, los mismos que están orientados a crear un ambiente competitivo, y sobre todo fortalecer la relación entre el colaborador y la institución de manera que este último se sienta realizado tanto personal como profesionalmente.
- ✓ Se recomienda a la empresa realizar rediseño de puestos de trabajo (medición de las actividades/tareas) para evitar la sobrecarga laboral de los trabajadores, de manera que estos sean más eficientes en sus puestos de trabajo y se incremente la productividad.

- ✓ Establecer programas de orientación laboral con el objetivo de ayudar a los colaboradores a identificar canales de comunicación saludables que permitan afianzar los lazos entre jefe y colaborador donde este último guie las actividades del equipo de trabajo.
- ✓ Se recomienda a las empresas utilizar los incentivos como un factor extrínseco esencial; ya que permite mantener satisfecho a los trabajadores al reconocer su esfuerzo frente a las funciones que ejercen, permitiendo así elevar su nivel de desempeño y reducir la insatisfacción ocasionada.
- ✓ Se recomienda analizar los estatus salariales de los colaboradores acorde a sus funciones, desempeño y logros obtenidos, establecer programas internos de motivación. Así mismo mejorar el ambiente físico y las herramientas de trabajo.
- ✓ Finalmente se sugiere realizar futuras investigaciones de tipo experimental donde se trabaje un programa para mejorar el clima organizacional, el mismo que ayude a fortalecer y optimizar las relaciones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

5. Referencias

- Empresas aseguradoras. CICAG, 12(2), 178–196.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones (8va ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación.
- Martín, F. (1990). Empresa y grupo: Clima laboral. Barcelona: EADA Gestión.
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL- SPC (1st ed.). Ricardo Palma.
- Prado, C. (2015). Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- Selye H. La tensión en la vida (el estrés). Buenos Aires: Editora Compañía General Fabril; 1960.
- P, (2007). “EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA”. PERSPECTIVAS, (20), 55-66
- Tito, P. L. (2012). Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marco.