



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL POLICIAL DE
LA DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES ESCUADRÓN VERDE DE LA
REGIÓN POLICIAL - LIMA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, rendimiento y resiliencia

Presentado por:

Junior Pier Neira Meza

Joel Manuel Tejada Culqui

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Docente asesor

Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

Código Orcid N°0000-0002-3770-1287

Chincha, Ica, 2021

Asesor

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martin Campos Martínez

DEDICATORIA

A nuestra familia, porque son nuestra gran motivación y parte fundamental para el desarrollo de nuestra investigación.

Ellos, nos dieron la fuerza y apoyo en momentos de debilidad, su amor incondicional y su confianza, para lograr este sueño alcanzado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por este logro, por darnos salud y paciencia para superar las dificultades, por darnos fuerza y enseñarnos a conservar la calma en momentos de debilidad.

A nuestros padres, por darnos la vida, por amarnos como somos y por confiar en nosotros en esta larga y ardua carrera.

A nuestras familias, que son la razón de nuestra continua lucha y superación, muchas gracias por su comprensión y paciencia en estos largos años de ausencia donde teníamos que dividir nuestros tiempos entre la familia, el trabajo y los estudios.

A nuestros profesores por sus enseñanzas impartidas durante nuestra formación profesional, a nuestros compañeros de aula porque también formaron parte de nuestro desarrollo profesional.

RESUMEN

Objetivo: Demostrar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Material y método: Fue de tipo de cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental. Los instrumentos de medición aplicados fueron la Escala de estrés laboral de la OIT y la Escala de clima organizacional de SPC. La muestra fue de 153 policías. El método y análisis de datos fue la codificación y tabulación de los datos, se usó el programa estadístico SSPS 23.0, se determinó el uso de la prueba no paramétrica, se utilizaron los criterios de la estadística descriptiva.

Resultados: Asimismo, existe relación positiva baja entre el estrés laboral y la dimensión autorrealización personal ($CC= 0.308= 30.8\%$). También con la dimensión involucramiento laboral, existe relación positiva muy baja ($CC= 0.161= 16.1\%$), igualmente con la dimensión supervisión existe correlación positiva baja ($CC= 0.317= 31.7\%$) y finalmente, con la dimensión comunicación existe correlación positiva, baja ($CC= 0.342= 34.2\%$) y con la dimensión condiciones laborales existe correlación positiva baja ($CC= 0.207= 20.7\%$). En el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Conclusiones: De ello se concluye que, existe una relación positiva, baja entre el estrés laboral y clima organizacional ($X^2= 15.012$; $p= 0.241 > 0.05$; $CC= 0.299 = 29.9\%$). en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Palabras claves: Estrés laboral, clima organizacional, distrés.

ABSTRAC

Objective: To demonstrate the relationship between work stress and organizational climate in police personnel of the Green Squadron Special Operations Division of the Police Region - Lima, 2021.

Material and method: It was quantitative type, correlational level, non-experimental design. The measurement instruments applied were the ILO Work Stress Scale and the SPC Organizational Climate Scale. The sample was 153 policemen. The method and data analysis was the coding and tabulation of the data, the statistical program SSPS 23.0 was used, the use of the non-parametric test was determined, the criteria of descriptive statistics were used.

Results: Likewise, there is a low positive relationship between work stress and the personal self-realization dimension (CC= 0.308= 30.8%). Also with the labor involvement dimension, there is a very low positive relationship (CC= 0.161= 16.1%), likewise with the supervision dimension there is a low positive correlation (CC= 0.317= 31.7%) and finally, with the communication dimension there is a positive, low correlation. (CC= 0.342= 34.2%) and with the working conditions dimension there is a low positive correlation (CC= 0.207= 20.7%). In the police personnel of the Green Squadron Special Operations Division of the Police Region - Lima, 2021.

Conclusions: From this it is concluded that there is a positive, low relationship between work stress and organizational climate ($X^2= 15.012$; $p= 0.241 > 0.05$; CC= 0.299 = 29.9%). in the police personnel of the Green Squadron Special Operations Division of the Police Region - Lima.

Keywords: Work stress, organizational climate, distress.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general	vii
índice de tablas	ix
índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3 Preguntas de investigación específicas	16
2.4 Justificación e Importancia	17
2.5 Objetivo general	20
2.6 Objetivos específicos	20
2.7 Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1 Antecedentes de la investigación	22
3.2 Bases Teóricas	28
3.3 Marco conceptual	59
IV. METODOLOGÍA	61
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	61
4.2 Diseño de la investigación	62
4.3 Población – Muestra	63
4.4 Hipótesis general y específicas	63
4.5 Identificación de la variable	64
4.6 Operacionalización de variables	65
4.7 Recolección de datos	67
V. RESULTADOS	72
5.1 Presentación de resultados	72
5.2 Interpretación de resultados	81

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	88
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	88
6.2. Comparación resultados con marco teórico	89
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS	104
Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos	105
Anexo 2: Instrumento de investigación	109
Anexo 3: Ficha de validación de contenido por Juicio de Expertos	112
Anexo 3B: Confiabilidad de los instrumentos	122
Anexo 4: Informe de Turnitin al 23% de similitud	123

ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
<i>Tabla 1. Descripción por rango de edad del personal policial</i>	68
<i>Tabla 2. Áreas de la Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS</i>	69
<i>Tabla 3. Puntuación de la Escala de Clima Laboral CL-SPC</i>	71
<i>Tabla 4. Descripción por rango de edad del personal policial</i>	72
<i>Tabla 5. Descripción por sexo del personal policial</i>	73
<i>Tabla 6. Clima Organizacional del Personal policial</i>	74
<i>Tabla 7. Autorrealización Personal en el Personal policial</i>	75
<i>Tabla 8. Involucramiento Laboral en el Personal policial</i>	76
<i>Tabla 9. Supervisión en el Personal policial</i>	77
<i>Tabla 10. Comunicación en el Personal policial</i>	78
<i>Tabla 11. Condiciones Laborales en el Personal policial</i>	79
<i>Tabla 12. Estrés Laboral del Personal policial</i>	80
<i>Tabla 13. Estrés Laboral y Clima Organizacional en Personal policial</i>	81
<i>Tabla 14. Autorrealización Personal y Estrés Personal en Personal policial</i>	82
<i>Tabla 15. Involucramiento y estrés laboral en Personal policial</i>	83
<i>Tabla 16. Supervisión y estrés laboral en Personal policial</i>	84
<i>Tabla 17. Comunicación y estrés laboral en Personal policial</i>	85
<i>Tabla 18. Condición Laboral y estrés laboral en Personal policial</i>	86

ÍNDICE DE FIGURAS	Pág.
Figura 1. <i>Descripción por rango de edad del personal policial</i>	72
Figura 2. <i>Descripción por sexo del personal policial</i>	73
Figura 3. <i>Clima Organizacional del Personal policial</i>	74
Figura 4. <i>Autorrealización Personal en el Personal policial</i>	75
Figura 5. <i>Involucramiento Laboral en el Personal policial</i>	76
Figura 6. <i>Supervisión en el Personal policial</i>	77
Figura 7. <i>Comunicación en el Personal policial</i>	78
Figura 8. <i>Condiciones Laborales en el Personal policial</i>	79
Figura 9. <i>Estrés Laboral del Personal policial</i>	80
Figura 10. <i>Estrés Laboral y Clima Organizacional en Personal policial</i>	81
Figura 11. <i>Autorrealización Personal y Estrés laboral en Personal policial</i>	82
Figura 12. <i>Involucramiento y estrés laboral en Personal policial</i>	83
Figura 13. <i>Supervisión y estrés laboral en Personal policial</i>	84
Figura 14. <i>Comunicación y estrés laboral en Personal policial</i>	85
Figura 15. <i>Condición Laboral y estrés laboral en Personal policial</i>	86

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación ha contribuido con aportes actualizados sobre las teorías del estrés y clima organizacional para el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial Considerando que, el estrés laboral se produce cuando el personal policial manifiesta agotamiento acompañado de apatía ante el trabajo que realiza como consecuencia de sentirse incapaz de alcanzar sus metas, mostrando además quejas e irritabilidad. (Lazarus, R. y Folkman, S. 1986).

Asimismo, es necesario que se comprenda que se deben diferenciar los tipos de estrés. Según Selye (1956), el problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial, y muchas veces, no podemos liberarnos de este. La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes como un estrés positivo que, es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permite ser productivos y creativos, siendo muy útil en la vida, pues va ligado al instinto de supervivencia. Esto significa que el ser humano utiliza este tipo de estrés para su éxito personal, demostrándolo en sus acciones diarias, como un buen examen, ser creativo y servir de motivación para su entorno.

Igualmente, es necesario identificar el estrés negativo que se puede producir cuando en un lugar las personas, se encuentran ante numerosas percepciones o demandas que nos planteen dificultades o nos constituyan una amenaza y que por necesidad debemos buscar la forma de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas, entonces, la respuesta se inclinará hacia el lado negativo, siendo esto el motivo de la investigación realizada que ha establecido la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial, considerando las funciones propias de cada efectivo policial, que

es la de garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Prestar la protección y ayuda a las personas y a la comunidad, debiendo garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Así como contribuir en la prevención e intervención de la delincuencia, y dentro de sus funciones del personal policial que fue la muestra de estudio, otra de sus funciones es aplicar técnicas y tácticas de control de multitudes en apoyo de la divisiones policiales, direcciones especializadas y demás dependencias policiales, lo cual le genera un elevado nivel de estrés, por el peligros así como el riesgo de su vida, ante las situaciones en el ámbito laboral que provoca estrés negativo, por la recarga de horas de trabajo.

En este estudio realizado para alcanzar los objetivos planteados, se dividió el trabajo de la siguiente manera: el primer capítulo titulado problema de investigación con el planteamiento y formulación del problema a nivel general y específico, con la justificación a nivel teórico, práctico, metodológico así, como social, con el objetivo general y los específicos. En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico con los antecedentes de investigación: nacionales e internacionales, en los que se realizó la fundamentación científica con las bases teóricas de las variables clima social familiar y acoso escolar, terminando este capítulo se realizó la definición de términos. En el capítulo III, se trató sobre los métodos y materiales con la formulación de la hipótesis general y específicas, las definiciones conceptuales y operacionales de las variables de estudio, el tipo y nivel de investigación, el diseño utilizado, así como la población, muestra y muestreo: se mencionaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos, también se ha tratado de los métodos de análisis de datos, así como los aspectos éticos que normaron el estudio. En el capítulo IV, se presentaron los resultados. En el capítulo V se realizó la discusión de resultados. En el capítulo VI, se presentaron las conclusiones. El capítulo VII, presenta las recomendaciones. También señalamos las referencias bibliográficas y finalmente los respectivos anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La Organización Mundial de la Salud - OMS (2004) en un estudio realizado a nivel mundial, encontró que el 75% de fuerza laboral activa mundial vive y trabaja en países en vía de desarrollo, y con ellos existen 157 millones de casos de enfermedades ocupacionales, de estos, el estrés laboral fue el que estaba también en aumento tanto en países industrializados de Latinoamérica como los de la Unión Europea. Además, en estos países desarrollados, la mayoría de las empresas e instituciones públicas, policiales y privadas invierten poco o no invierten en salud ocupacional, a pesar de que el 50% de los trabajadores, señaló que su trabajo era altamente demandante.

De acuerdo con la OMS (2018) el estrés laboral podría generar comportamientos disfuncionales y/o desadaptativos que pueden afectar su vida familiar, personal y laboral; siendo los más preocupante y un problema de salud pública, porque estos comportamientos, a su vez, pueden generar enfermedades agudas, crónicas como obesidad, bronco respiratorias, hasta enfermedades terminales y/o cardíacos, en otros casos pueden conducir a los trabajadores a conductas desadaptativas como la ingesta de alcohol, tabaco; y si a esta problemática se consideran las funciones laborales que implican riesgo a la integridad física, peligros de muerte el agente estresante se hace más intenso, y se convierte en un riesgo psicosocial, considerado como tal en nuestro país en el manual de salud ocupacional del Ministerio de Salud – MINSA.

Asimismo, la Oficina Internacional del Trabajo - OIT (2004) refirió que el estrés laboral al afectar la salud física y comportamental del trabajador, afectaba el rendimiento laboral, generando ausentismo laboral, alterando el clima organizacional que se convierte en un agente estresor, que hace más difícil la convivencia en el ámbito laboral, esto replicado en varios trabajadores generaba una baja en la

productividad de cualquier empresa, por ello, el estrés laboral se ha convertido en un enemigo peligroso.

Según el Director General de la Organización Internacional del Trabajo, Ryder (2020) la pandemia del coronavirus no es solo una crisis sanitaria, también constituye una crisis socioeconómica y añade que, para abordarla de modo eficaz, hay que tener presente su multiplicidad de factores, así como la coordinación global e integral; respondiendo, con prioridad, a las necesidades de los más vulnerables: los trabajadores, que se han visto afectados por la llamada suspensión perfecta en el Perú, porque han dejado de trabajar, generando estados de estrés permanente por el desempleo, la OIT (2020) estima, en el mes de marzo del presente año, aproximadamente 25 millones de personas podrían quedarse sin empleo, y que la pérdida de ingresos de los trabajadores podría llegar a los 3,4 billones de dólares estadounidenses.

Si a la problemática del estrés laboral, le añadimos la variable clima organizacional, la problemática se hace más crítica; considerando que, las modalidades y las condiciones laborales han cambiado considerablemente debido a la pandemia de la COVID-19, considerando el caso de las funciones específicas del personal de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas, desde el inicio del estado de emergencia nacional y emergencia sanitaria, se han ampliado las funciones específicas de intervención policial, porque los efectivos tenían que dedicarse al orden público y ordenamiento del tránsito de movilización e inmovilización de las personas por las medidas sanitaria dispuestas por el Poder Ejecutivo, lo que ha traído nuevos desafíos psicosociales para la salud y el bienestar de los efectivos policiales y población general, con una poca comprensión de la repercusión del estímulo viral amenazante para la salud generando un mayor nivel de estrés laboral, y que estuvo afectando el clima laboral de las instituciones policiales como se demuestra con la presente investigación.

La División de Operaciones Especiales “Escuadrón Verde” Región Policial – Lima, es la unidad orgánica desconcentrada de la Policía Nacional del Perú de carácter técnico, sistémico y normativo, operativo y especializado; responsable de planificar, organizar, dirigir, evaluar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades y operaciones policiales especializadas destinadas a prevenir y combatir los delitos menores contra el patrimonio y otros delitos en flagrancia en los puntos críticos de Lima Metropolitana; así como, cualquier otra acción ilícita que afecte la seguridad ciudadana; combatir la micro comercialización de drogas ilícitas y las acciones ilegales o violentas realizadas por jóvenes en riesgo a través del pandillaje en todas sus modalidades; en el marco de la lucha contra la delincuencia y normativa sobre la materia; conforme a estas funciones policiales específicas, es evidente que los efectivos policiales en sus horas de servicios policiales que son muchas veces más de ocho horas de trabajo, son funciones de prevención e intervención policial; funciones policiales que son muy estresantes por tener que hacer frente día a día, por ser el agente estresor el peligro de los diversos tipos de personalidad delincencial y que todos estas personas al margen de la ley, reúnen una característica común de tener rasgos psicópatas es decir los caracteriza la impulsividad, agresividad, manipulación, alteraciones psicoafectivas de insensibilidad lo que le convierte en delincuentes con alto índice de peligrosidad, características que generan estrés en el personal policial.

A nivel local, la investigación alcanzó relevancia, importancia y significancia porque el estudio se llevó a cabo en la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, que por las funciones policiales propias asignadas a este trabajo policial es una labor de alto riesgo que genera estrés laboral, situación que se identificó con las técnicas de investigación de la observación, la encuesta, de indicadores marcados de estrés laboral en los efectivos policiales, falta de trabajo en equipo, falta de

capacitación policial y especializada, su desempeño laboral con desidia poca voluntad para el trabajo, se evidenció una falta de cohesión en los efectivos policiales, falta de compañerismo, se mostró poco respeto, comportamiento organizacional deficiente, conductas estresantes que están afectando el clima organizacional que se evidenció mediante los indicadores como carencia de autorrealización, conflictos y falta de compromiso institucional, pocas metas trazadas, mejora del buen trato a las personas, mejora de la comunicación, carencia de toma de decisiones, conductas que están afectando; siendo estas conductas de riesgo para un desempeño funcional idóneo de los efectivos policiales y considerando que pueden afectar al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el síndrome burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades oncológicas, nos permitieron afirmar que esta situación problemática era de relevancia e importancia, y fue la fuente de motivación, para la realización de la presente investigación.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Existe relación entre el estrés laboral y la autorrealización en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021?

P.E.2:

¿Existe relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021?

P.E.3:

¿Existe relación entre el estrés laboral y la supervisión en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021?

P.E.4:

¿Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021?

P.E.5:

¿Existe relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1 Justificación

Para la investigación realizada, por su naturaleza, relevancia e importancia, fue necesario presentar las justificaciones que sirvieron para la fundamentación de todo el proceso a nivel teórico, práctico, metodológico y social que se detallan a continuación.

2.4.1. Justificación teórica

La ejecución del presente trabajo de investigación fue importante por cuanto nos permitió profundizar la relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional con sus respectivas dimensiones aportando una mejor comprensión a la

relación entre ambos conceptos. Asimismo, se dieron a conocer los enfoques teóricos más recientes y actualizados de las variables de estudio.

2.4.2. Justificación práctica

Asimismo, la importancia del estudio realizado, fue que permitió determinar los niveles de estrés laboral de los efectivos policiales y la percepción del clima organizacional para repotenciarlos en una gestión organizacional de calidad y de mejoramiento de la cultura organizacional, en el personal policial en estudio. Asimismo, permitió implementar programas de intervención de afrontamiento al estrés laboral y de esta manera mejorar el clima organizacional, con el desarrollo de habilidades de identificación, control y manejo de los agentes estresores.

2.4.3. Justificación metodológica

Los resultados de la investigación realizada permitieron analizar los niveles de correlación entre estrés laboral y clima organizacional con sus respectivas dimensiones. Desde la perspectiva metodológica, en el estudio se aplicó la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala de clima laboral CL-SPC, de Sonia Palma Carrillo cuyas bondades psicométricas fueron adecuadamente validadas y adaptadas a nuestra realidad; Para el estudio, se realizó la validez de contenido por criterio de expertos. Asimismo, se demostró su confiabilidad con el proceso del análisis estadístico, con el alfa de Cronbach.

2.4.4. Justificación social

Para finalizar, el presente estudio científico tuvo una relevancia, importancia y aplicación social, ya que con base de los resultados obtenidos, se podrán diseñar programas para la mejora del desempeño y eficiencia de los efectivos policiales en

estudio, quienes actualmente están siendo afectados con los componentes psicosociales de los medios de comunicación afectados con los efectos dañinos de la pandemia, generando temor de contagio, y las pocas medidas de promoción y prevención en lo psicológico y en lo social, siendo de beneficio los resultados de la investigación para el desempeño de los efectivos policiales en los contextos de lo laboral, la familia, la comunidad. Siendo relevante porque contribuyó en la mejora del clima organizacional con el manejo y control de agentes estresores del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima; beneficios que pudieron ser extensivo al personal de las otras Unidades Policiales de Lima y provincias.

2.4.5. Importancia

El presente estudio de corte investigativo abrió nuevos caminos para estudios sustantivos, que presenten situaciones similares a la que aquí se plantearon. En la actualidad, por la coyuntura en la que se vive a causa de la COVID-19, y estando en emergencia sanitaria, es necesario el estudio referido al personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. En consecuencia, al tener niveles altos de estrés laboral, puede traer consecuencias, como la afectación del clima organizacional, influyendo de manera negativa. Es por ello, que el presente trabajo de investigación presentó detalles de las diversas causas problemáticas del estrés laboral y el clima organizacional. Con ello, se han propuesto estrategias para ser aplicadas al personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. Es importante señalar, que a raíz de la pandemia de la COVID-19 se observó un aumento de problemas en el área emocional y laboral de los efectivos policiales.

2.5. Objetivo general

Demostrar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

2.6. Objetivos específicos

Determinar la relación entre estrés laboral y autorrealización personal, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Establecer la relación entre estrés laboral e involucramiento laboral, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Determinar la relación entre estrés laboral y la supervisión, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Determinar relación entre el estrés laboral la comunicación, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Determinar la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

a. Delimitación social: la población de estudio abarcó al personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

b. Delimitación espacial o geográfica: el estudio fue llevado a

cabo en la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

- c. **Delimitación temporal:** la investigación se desarrolló en el transcurso del 2021.

2.7.2. Limitaciones

La limitación abarcó todas aquellas restricciones a las que se enfrentó el investigador durante el proceso de investigación, en especial en la actual situación sanitaria a causa de las medidas de seguridad y el acceso al personal policial.

La poca accesibilidad y comunicación con el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Aplazamiento de la culminación de la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

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

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

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

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

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

Burbano (2017) realizó la investigación titulada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden S. A.”, fue desarrollada en la Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo, determinar si el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden S. A. El diseño de la investigación fue, no experimental. Como población y muestra se contó con un total de 50 colaboradores, 21 mujeres y 29 varones. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron: el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS y EL Cuestionario de Desempeño Laboral creada por Nelly Tipantuña. Los resultados

demonstraron que los trabajadores de la compañía Sweaden, presentan un nivel bajo de estrés laboral y un nivel de desempeño laboral de bueno a muy bueno, lo que significa que el estrés laboral no influye en el desempeño de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden. De acuerdo con la comprobación de la hipótesis se concluyó que el estrés laboral presente en los trabajadores es bajo, por lo tanto, el desempeño en los colaboradores de la empresa es óptimo, comprobando que no existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

Nacionales

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

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

Rosales (2019) llevó a cabo la investigación “Clima laboral en trabajadores de una empresa minera en la provincia de Oyón – región Lima”, realizado en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. Donde el objetivo general fue determinar los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – región noreste de Lima y establecer la comparación en función del grupo de edad, años de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo descriptivo – comparativo. La población estuvo constituida por novecientos trabajadores, se tomó una muestra de doscientos setenta colaboradores entre profesionales, operarios y técnicos, con edades desde veinte y sesenta años. Se aplicó el inventario de clima organizacional diseñado por Polo en el año 2011 como instrumento para la recolección de datos. Los resultados obtenidos señalaron que un 40.4% de los participantes, percibió un clima laboral de nivel

deficiente y malo, mientras que el 30.4% manifestó un nivel moderado o promedio y el 29.3% percibió un nivel bueno a excelente de clima laboral en su centro de trabajo. En conclusión, existen diferencias significativas del clima laboral ($p < 0.01$) en función a las variables; grupo de edad, años de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

Balvin (2018) en su tesis titulada “Influencia de estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017”, que fue desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú, tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por 300 de los cuales 52 trabajadores del área de perforación Raise Boring constituyeron la muestra y fueron evaluados, con el formulario de encuesta de sintomatología fisiológica del estrés, cuestionario de evaluación de estrés laboral modelo demanda control (DC) de Karasek y la evaluación del desempeño SSOMAC. Los resultados evidenciaron un nivel alto de estrés laboral en los trabajadores, el nivel de desempeño es insatisfactorio y que las dimensiones apoyo social y exigencia del trabajo influyen en el desempeño, ambos significativamente. En conclusión, el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017 con un chi cuadrado de 62, 53 a un nivel de confianza de 95%.

Solórzano (2018) realizó la investigación titulada “Estrés laboral y su influencia en la ocurrencia de accidentes en la unidad minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017” en la Universidad Nacional del Altiplano, Perú, siendo su objeto analizar la influencia del estrés laboral en la ocurrencia de accidentes en la unidad minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017. El diseño de la investigación fue descriptivo,

inductivo por la aplicación de cuestionarios junto a ello su descripción y desarrollo. La población del estudio fue de 189 colaboradores de los cuales 50 trabajadores conformaron la muestra. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory. Los resultados señalaron que existe influencia del estrés laboral en la unidad minera Tacaza – CIEMSA de acuerdo con los análisis, la edad de mayor ocurrencia de accidentes es de 30 a 37 años, asimismo la influencia del estrés laboral en la ocurrencia de accidentes por tiempo de servicios de acuerdo con el análisis la mayor ocurrencia es entre 2 a 16 meses y se llegó a la conclusión de que el estrés laboral influye en la ocurrencia de accidentes en la unidad minera Tacaza – CIEMSA.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés laboral

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

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

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

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

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

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

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

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

El presente trabajo de investigación se centró y ahondó en el estrés laboral, puesto que el estrés laboral es un fenómeno que conforme pasa el tiempo se presenta muy a menudo en nuestra sociedad, considerándose uno de los problemas más notables hoy en día a nivel laboral. Así lo manifiesta la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) “El estrés es uno de los temas más importantes en muchos países y en diferentes tipos de lugares de trabajo”.

De acuerdo con lo recopilado, el estrés laboral puede ser definido como un proceso en el que las exigencias y necesidades del entorno laboral desbordan las capacidades adaptativas propias del ser humano, originando cambios tanto psicológicos como biológicos que al no ser controlados puede ser perjudicial o nocivo para el trabajador.

Definición de la variable estrés

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

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

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

Según Brunet (2004, citado por la revista de investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad

Santo Tomás México, 2012) “el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Germman en el año de 1960”.

Teorías del clima organizacional

Existen algunas teorías acerca del clima organizacional, que describen las interrelaciones y los procesos de ello, motivo por los cuales se consideraron para la investigación a desarrollar las teorías que a continuación se mencionan.

Teoría del clima organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”

Palma (2004, citado por Saldaña & Sánchez 2019) definió la variable de clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados. Enfatizó que las dimensiones del clima organizacional eran aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Según la autora, son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor

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

Teoría “X”: los trabajadores sienten repugnancia hacia su trabajo y siempre escapan cada vez que puedan hacerlo. A causa de esto, la mayor parte de los individuos tienen que ser obligados a trabajar siendo así controlados, amenazados y castigados para que realicen sus tareas de forma adecuada para llegar a cumplir con los objetivos de la empresa. El

trabajador prefiere tener un líder, ya que es poco ambicioso, prefiriendo evitar responsabilidad alguna y siempre velando por su seguridad.

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

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

Teoría del clima organizacional de Rensis Likert

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

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

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

Para el autor eran tres las variables que intervenían en la determinación de las características inherentes de una organización, y a su vez juegan un papel importante en la percepción individual del clima organizacional. Estas variables estaban relacionadas con el desarrollo y crecimiento de la organización, con la medición del estado interno y con los resultados obtenidos y el logro de los objetivos organizacionales.

Teoría de Litwin y Stringer

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

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

De acuerdo con Saldaña y Sánchez (2019) el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tenía las siguientes características:

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

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

A. Enfoque teórico de clima organizacional

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

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

- Según la perspectiva realista u objetiva. En esta visión predominaban los factores organizacionales (Alcover, 2003). El clima se consideraba una característica de la organización. Dado que las características de este clima existirían independientemente de las percepciones que tuvieran sus integrantes, dentro de esta perspectiva el individuo es considerado como simple observador y potencial informador del clima, más que como un creador o un portador del mismo, lo cual no impide que el individuo sea considerado un factor dentro del entorno situacional.
- En este enfoque teórico considerado también estructural, Fuentes (2004) indicó que el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones, b) son relativamente perdurables en el tiempo y c) influyen sobre la conducta de la gente en las organizaciones. Esta descripción es criticada en algún caso, por considerarla excesivamente general (Silva, 1996). A pesar de todo, debe tenerse en cuenta que es una propuesta bastante aceptada sobre el clima organizacional.

- Perspectiva fenomenológica o subjetiva. Este punto de vista consideraba el predominio de los factores individuales y se ponía énfasis en las percepciones de los individuos. Los defensores de esta perspectiva señalaban que el origen del clima estaría en el individuo. El enfoque perceptual incorporaba la idea de que el individuo, interpreta y responde a las variables situacionales, de manera que desde el punto de vista psicológico sean significativas para el sujeto. Este enfoque no consideraba el clima como un conjunto de descripciones objetivas de situaciones específicas o atributos estructurales. Por otro lado, Schneider y Reichers (citados por García, 2006) explicaban este segundo enfoque mediante el proceso denominado atracción-selección-abandono.
- El enfoque estructuralista de contextos similares producen similares percepciones entre los miembros de la organización. Esto implicaba que esta similitud entre los miembros de la organización ocurre porque los procesos organizacionales, tales como la atracción de los individuos hacia la organización, la selección en la organización, y el posterior, en algunos casos, abandono de la organización, serían procesos que se combinan para producir una organización relativamente homogénea.
- Así, de modo opuesto a lo anterior, en términos subjetivos, los miembros de la organización tenían similares percepciones y poseían similares significados de los eventos de la organización, porque ellos mismos tienen trayectorias similares. La concentración de individuos similares en una organización está producida por esos tres procesos: el sujeto se siente atraído por la organización, se selecciona a aquellos sujetos que tienen visiones congruentes con la organización; por último, los sujetos que no encajan en la misma, abandonan la organización. Este proceso permite

percepciones semejantes porque abandonan los individuos diferentes.

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

- **Para Schneider y Reicher (1983, citados por Silva, 1996),** la interacción entre los individuos iba configurando formas similares de percibir e interpretar la realidad organizacional. El enfoque interactivo significó, para estos autores, la interacción entre los miembros de la organización. Durante el proceso de socialización del recién llegado, el esfuerzo importante del grupo durante esa socialización es un determinante del clima y hace que se diferencien unos grupos de otros. Esa comunicación en las interacciones entre los miembros precisó e interpretó los elementos de la situación de forma particular. Esas características y los modos de interpretar y definir, son los que forman distintos subgrupos de clima en las organizaciones.

Al respecto, la OMS (2004) mencionó que: el estrés era el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrentaba el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro, el estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y

no solo influye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

Componentes básicos del estrés.

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

- **Desafío percibido.** Provenía de la interacción del trabajador y su percepción del ambiente que no necesariamente sea la realidad propiamente dicha.
- **Valor importante.** Una nueva situación o desafío sólo provocaba estrés si esta representa una amenaza para algo que el trabajador consideraba importante.
- **Incertidumbre sobre la resolución.** Cada persona reaccionaba de forma diferente frente a un mismo estímulo tal es así que, cada individuo interpretaba el problema o estímulo y respondía frente a ella, en función de su capacidad para enfrentar satisfactoriamente el reto. Si el individuo sentía que puede manejar el problema con facilidad, no existe estrés, pero si percibe el estímulo como algo imposible de resolver, sentirá poco estrés, la tensión máxima se presentaba cuando el individuo percibía que la dificultad del problema era similar con su capacidad para la solución del problema.

Sintomatología del estrés

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

A. Sintomatología psicológica del estrés laboral

- Baja tolerancia a la frustración.
- Aburrimiento.
- Cólera.
- Ansiedad.
- Actitudes negativas hacia sí mismo.
- Problemas psicosomáticos.

B. Sintomatología organizacional del estrés laboral

- Bajo rendimiento.
- Actitudes negativas hacia los clientes.
- Rotación.

C. Sintomatología ambiental del estrés laboral

- Conductas negativas.
- Mala calidad de vida.

Fases del estrés.

Por medio de los aportes del fisiólogo Hans Selye, se explicó el comportamiento del organismo del ser humano ante una situación de estrés.

El aporte más importante incluyó la descripción de las fases del estrés. Chiavenato (2009) refirió que Selye desarrolló la teoría del síndrome de la adaptación general (SGA), donde se explicaba que la reacción del organismo frente al estrés constaba de tres fases.

- **Alarma:** esta fase se manifestaba cuando el organismo detecta el agente estresor ya sea físico o psicológico. Inician los cambios y reacciones fisiológicas que se mencionaron en el apartado anterior.
- **Resistencia.** Esta fase iniciaba cuando el organismo se defendía buscando llegar a un equilibrio, es ahí cuando los síntomas

derivados de la fase de alarma desaparecen a pesar de que el estímulo estresor persiste. Esta resistencia se daba gracias a las hormonas secretadas por las glándulas suprarrenales.

- **Agotamiento.** Esta fase se iniciaba cuando el período de exposición al estímulo estresor era prolongado, el organismo abusaba de sus recursos buscando mantener el equilibrio. La glándula pituitaria y las suprarrenales disminuían su actividad y los síntomas de la primera fase se iniciaban nuevamente.

Tipos de estrés.

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

Al respecto MC MUTUAL (2018) consideró que, no todo el estrés era nocivo para el ser humano, esto depende del tipo de situación estresora, de cómo el individuo interpreta dicha situación valorándolo como una amenaza o un reto, de su capacidad de respuesta y del nivel de estrés que experimente.

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

Si el estímulo era real y de corta duración, a su efecto se le denominaba estrés agudo, siendo esta la forma de estrés más común. El estrés agudo puede ser considerado positivo como una reacción constructiva, una condición en la cual el organismo completo respondía con prontitud, eficacia y espontaneidad a situaciones externas de emergencia, que generan preocupación y alarma. Si el estímulo era real o imaginario, pero perduraba en el tiempo con mayor o menor intensidad, a su efecto se le denominaba estrés crónico. Dicho estrés es causado por situaciones diarias, continuas y repetitivas en las que la persona no es capaz de reaccionar en alguna forma. Dicho de otra forma, cuando el

organismo se encuentra bajo presión continua o en situación de emergencia constante y se agotan los recursos fisiológicos y psicológicos de defensa del individuo, esta situación provoca una situación de estrés que en muchos casos termina en una patología” (Gálvez et al., 2015).

Según los autores el estrés agudo o eustrés era considerado como un tipo de estrés positivo donde el ser humano responde con prontitud y convenientemente y logra enfrentarse a las situaciones estresantes de forma positiva y creativa, llegando incluso a sentir satisfacción, es decir, se alcanza un equilibrio, el cual permite desarrollar capacidades y habilidades. Por su parte, el distrés o estrés crónico es un tipo de estrés perjudicial, consecuencia de una respuesta no adaptativa del organismo donde la persona no es capaz de desarrollar competencias ni habilidades. Se da porque el individuo interpreta las demandas del medio como excesivas y prolongadas que superan sus capacidades, por consiguiente, la respuesta es exagerada y prolongada en el tiempo lo cual reduce la capacidad de atención, decisión y acción dando lugar a desequilibrios físicos y mentales.

Causas del estrés laboral.

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

ocasionar el despido o renuncia del trabajador, sino problemas en su vida familiar y social.

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

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

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

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

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

- **Factores individuales:** las diferencias en rasgos de personalidad también pueden originar estrés.

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

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

Dimensiones del estrés laboral.

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

- **Clima organizacional.** Se entiende por las características propias del ambiente o atmósfera de la organización; es decir, el espacio laboral donde sucede la integración, orientado en función a las susceptibilidades y vulnerabilidades de los estresores.

- Estructura organizacional. Definida por el status jerárquico y organigrama de la empresa, así como por el reconocimiento del individuo dentro de su posición.
- Territorio organizacional. Hace referencia al espacio físico que tienen los trabajadores en el ejercicio de sus actividades, no sólo el lugar de producción, sino también sus espacios de sociabilización.
- Tecnología. Hace referencias a las reactualizaciones y vanguardia que tienen los recursos, aparatos e instrumentos tecnológicos de la empresa para la mejora directa en la producción de la misma.
- Influencia. Orientada en la posición de resguardo frente al trabajo en equipo, el direccionamiento y manejo de problemas.
- Cohesión. Está dada en el posible factor estresante sobre cumplir las funciones correctas, las expectativas con poca integración y conocimiento de las funciones.
- Respaldo del grupo. Hace referencia al soporte recibido no solo durante la producción; sino, a nivel social hacia cada uno de los miembros de la organización para generar identidad organizacional.

Desarrollo del estrés laboral

El estrés laboral tiene una evolución gradual o rápida de acuerdo con la situación y la personalidad de los individuos afectados. En particular, Peiró (2001) consideraba la existencia de dos modelos explicativos sobre la forma en que evoluciona el estrés laboral; el primer llamado clásico o individual, y el otro modelo colectivo del estrés. El modelo clásico o individual explicaba y centraba las soluciones del estrés en el individuo, característico de una sociedad industrializada, en el que el estrés laboral es responsabilidad del individuo que lo sufre más que de la empresa o entorno. Al respecto, el estrés según este modelo, surge porque el individuo no tiene las estrategias de afrontamiento necesarias y los factores externos son una condición secundaria. El enfoque colectivista, por lo contrario,

analizaba los factores psicosociales e involucraba a la comunidad o centro de trabajo en la solución del problema de estrés laboral, propicia el apoyo entre los individuos estresados y brinda el mismo grado de importancia a todos los factores.

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

- **Fase de alarma**

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

- **Fase de resistencia**

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

- **Fase de agotamiento**

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

A. Dinámica del estrés laboral

Cuando la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea y

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

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

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

B. Efectos del estrés laboral.

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

Según la OMS (2004) mencionaba que el estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos traumáticos prolongados pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos

psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo o impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

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

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

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

Wagner y Hollenbeck (citados por Chiavenato, 2009) mencionaron que la insatisfacción y el estrés originaban las siguientes consecuencias organizacionales:

- Costos de asistencia médica.
- Absentismo y rotación.
- Poco compromiso con la organización.
- Violencia en el centro de trabajo.
- Bajo rendimiento.

C. Consecuencias del estrés laboral

Según Ruíz y Vega (2016) las consecuencias del estrés laboral afectaban tanto al trabajador como a la empresa. Entre las

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

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

- Deterioro cognitivo.
- Dificultad para concentrarse.
- Ansiedad y/o depresión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para conciliar el sueño.
- Trastornos sexuales.
- Trastornos de tipo afectivo

D. Grupo de alto riesgo.

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

Al respecto la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (2016) señaló que hay personas que tenían una reacción negativa al estrés, otras que no presentaban ninguna reacción y otras que convierten la situación en una oportunidad para mejorar o

aprender. Este tipo de reacción depende de la actitud cognitiva y de la forma de procesar la información, que reciben del exterior y de interpretar la realidad que viven.

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

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

- Jóvenes familias monoparentales
- Trabajadores en edad avanzada.
- Trabajadores jóvenes.
- Personas con discapacidad y desfavorecidas.
- Trabajadores inmigrantes.

3.2.2. **Clima organizacional**

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

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

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

Segredo (2015, citado por Wilches, 2018) concibió que el clima organizacional se refiere, específicamente al ambiente de trabajo y a las características que este tiene y que se perciben de forma directa o indirecta. Se trata pues, de una variable que se relaciona y unifica la estructura y organización en términos globales y el comportamiento individual.

Tagiuri y Pace (1968, citados por Aposta revista de ciencias sociales, 2013) coincidieron en señalar que el clima laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos.

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

Chiavenato (2007) sostuvo que el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar.

El clima organizacional bajo se caracterizó por el estado de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como en el caso de la huelga, manifestaciones, etc.). De manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización, y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente.

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

A su vez Noboa (2011, citado por Rodríguez, 2016) argumentó que, para conceptualizar el término clima organizacional había que tener en cuenta lo planteado por Rensis Likert, quien definió más aun con claridad el concepto de clima como percepción, es decir, vuelve a insistir sobre la idea de que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes

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

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

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

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

B. Importancia del clima organizacional

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

Por su parte, Brunet (2004) indica que la importancia del clima organizacional radica de manera global en los valores, actitudes y creencias de los miembros de una organización, los cuales se transforman a su vez en elementos del clima organizacional para los demás colaboradores. Asimismo, es importante, que los jefes sean capaces de analizar y diagnosticar el clima de su organización por

tres razones importantes como: (i) evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, (ii) Iniciar y sostener un cambio y (iii) seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. De esta manera, el jefe puede ejercer un control sobre la determinación del clima organizacional pudiendo administrar más eficazmente su organización.

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

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

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

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

C. Dimensiones del clima organizacional

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

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

D. Características de clima organizacional

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

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

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

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

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

- Es considerado, generalmente, como un constructo moral que puede cambiar con el tiempo.
- Es percibido y compartido entre los miembros de la organización.
- Consiste en la impresión global de la organización que los miembros forman de la interacción entre sí y con las políticas, estructuras y procesos organizacionales.
- Las percepciones de clima son descripciones de las condiciones y eventos del entorno.
- El constructo de clima es multidimensional.
- Se refiere al “sentimiento de una organización”.

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

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

E. Rasgos del clima organizacional

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

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

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

F. Tipos de clima organizacional.

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

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

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

Clima de tipo autoritario: sistema I, autoritario explotador

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

Clima de tipo autoritario: sistema II, autoritario paternalista

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

Clima de tipo participativo: sistema III, participativo consultivo

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

Clima de tipo participativo: sistema IV, participación en grupo

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

G. Diagnóstico del clima organizacional.

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

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

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

3.3. Marco conceptual

- Absentismo laboral. De acuerdo con Chiavenato (2003) citado por Saldaña y Sánchez (2019) “El término absentismo laboral se utiliza para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados hacia el trabajo”
- Clima laboral. “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (Chiavenato, 2011 citado por Rodríguez, 2016, p.4).
- Colaboradores. “Son personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su labor. Los recursos humanos se reparten en 3 niveles: nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría), y nivel operativo (técnicos, empleados, obreros). Son el recurso vivo y dinámico de la organización. Así mismo son personas extremadamente distintas, por lo que constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferentes personalidades, experiencias, etc. (Chiavenato, 2011, p.8).
- Empresa. “Es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social “(Chiavenato, 2011, p.4).

- Estrés laboral. “Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor” (MINSA, 2020, p.5).
- Eustrés. “Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquéllas que requieren una respuesta inmediata. Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a la situación” (MC MUTUAL, 2008, p.6).
- Distrés. “Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona. En ello, tienen mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto” (MC MUTUAL, 2008, p.6).
- Estresor. Sapolsky (2004) citado por Daneri (2012) refiere que “un estresor es cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace nuestro cuerpo para restablecer la homeostasis” (p.1-2).
- Organización. “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas.

La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización” (Chiavenato, 2007, p.1).

- Sistema. Chiavenato (1999) lo define como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un objetivo o propósito, operando con datos, energía o materia, unidos al ambiente que rodea el sistema, y para

suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema) (p. 2).

IV. METODOLOGÍA

El presente trabajo se basó en el enfoque cuantitativo; por lo que, utilizó la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar las preguntas de investigación; el método aplicado para el presente estudio fue el deductivo- inductivo, fue deductivo pues se pasó de principios generales comprobados y verificados a hechos particulares, asimismo fue inductivo pues se estudiaron y se observaron los hechos o experiencias inherentes a la variable, con el fin de llegar a conclusiones que pudieron inducir o permitir derivar de ello, los fundamentos de una teoría (Prieto, 2017).

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

El estudio realizado fue de tipo cuantitativo, porque la investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos; es en el que se adquieren conocimientos sobre hechos empíricos de los que se pueden derivar las relaciones entre las causas y los problemas. Inicialmente, la investigación cuantitativa ofrece valores numéricos basados en muestras. Sin embargo, estos resultados de la investigación pueden ser transferidos a poblaciones enteras por extrapolación y así obtener más conocimientos. (Hernández et al., 2014 p. 164).

Nivel de investigación

El estudio correspondió al nivel de investigación descriptivo correlacional, es decir, las variables descritas y relacionadas fueron estrés laboral y clima organizacional en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima. Siendo la investigación descriptiva porque se especificaron las propiedades, características y rasgos importantes

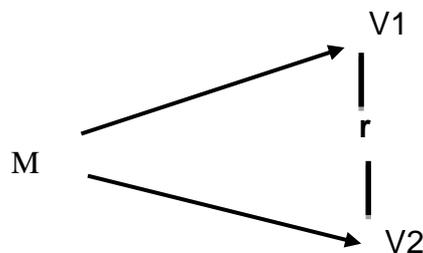
de cualquier fenómeno que se pretendió analizar. Asimismo, fue un estudio correlacional ya que se pretendió analizar la relación existente entre dos variables, intentando predecir el valor aproximado que tenían las variables, a partir del valor que poseen en la relación (Hernández et al., 2014).

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental de corte transversal, ya que no se manipularon las variables de estudio, centrándose únicamente en el análisis y relación de las variables (Villasís & Miranda, 2016). Asimismo, fue transversal, porque los datos fueron obtenidos en un único momento.

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

Al esquematizar este tipo de investigación obtendremos el siguiente diagrama.



En el esquema:

M= Muestra de investigación

V1 = Estrés laboral

V2 = Clima organizacional

r = Posible relación entre las variables

Se asume en este diseño una probabilidad del 95% de relación entre las variables.

4.3. Población-muestra

4.3.1 Población

En el proceso de investigación, la población de estudio estuvo constituida por personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

4.3.2 Muestra

Para la presente investigación por la naturaleza, importancia y relevancia, estuvo una muestra conformada por 153 en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima

4.3.3 Muestreo

Para obtener la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia ya que permitió al investigador seleccionar las unidades de estudio en aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos en la presente investigación.

4.4 Hipótesis general y específicas

4.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021.

4.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre estrés laboral y la realización personal, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021.

Existe relación significativa entre estrés laboral y el involucramiento laboral, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021.

Existe relación significativa entre estrés laboral y la supervisión, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021.

Existe relación significativa entre estrés laboral y la comunicación, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021.

Existe relación significativa entre estrés laboral y las condiciones laborales, en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021.

4.5 Identificación de las variables.

V1: Estrés laboral: en el presente estudio se definió al estrés como el proceso de mecanismo homeostático (ciclos de retroalimentación negativa que contrarrestan cambios en los valores blanco, conocido como valores de referencia, de varias propiedades) de los medios internos que existe en el individuo debido a las “niveles críticos de estrés” generados por el ambiente de trabajo (Ivancevich & Matteson, 1989).

V2: Clima organizacional: percepciones que tienen los trabajadores sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral (Palma, 2004).

4.6. Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estrés laboral	Proceso de mecanismo homeostático (ciclos de retroalimentación negativa que contrarrestan cambios en los valores blanco, conocido como valores de referencia, de varias propiedades) de los medios internos que existe en el individuo debido a las "niveles críticos de estrés" generados por el ambiente de trabajo (Ivancevich & Matteson, 1989).	Se evaluó con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson adaptada a Lima, Perú por Suarez (2013)	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	Privacidad, Estrategias organizacionales, Calidad de ambiente, Mejoras en el inmobiliario.	1,10,11,20	Nivel Bajo de Estrés < 90 Nivel Intermedio de Estrés 90 – 117 Estrés 117 – 153 Nivel Alto de Estrés >153
			Territorio organizacional	Trabajo en equipo, Efectividad y Reconocimiento de logros.	2,12,16,24	
			Estilo de dirección y liderazgo	Liderazgo del jefe, Receptividad del jefe, Mejorar trato entre todos	3,15,22	
			Gestión de recursos humanos	Falta de trabajo en equipo y compromiso en las labores.	4,14,25	
			Nuevas tecnologías	Tecnología adecuada, disposición de equipos y recursos.	5,6,13,17	
			Estructura organizacional	Supervisión, cumplimiento de objetivos, respeto entre todos.	7,9,18,21	
			Clima organizacional	Metas, Misión y Políticas Administrativas de la empresa	8,19,23	

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Clima organizacional	Percepciones que tienen los trabajadores sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral" (Palma, 2004).	Se evaluará con la Escala de Clima laboral CL-SPC, elaborada y estandarizada por Sonia Palma	Realización personal	Oportunidades de progreso, interés de jefes, participación activa, valoración de desempeño, reconocimiento de logros, adquisición de conocimientos, promueven capacitaciones, promueve el desarrollo personal, promueve las ideas creativas e innovadoras, se reconocen los logros.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Muy Desfavorable 50 - 89 Desfavorable 90 – 129 Media 130 – 169 Favorable 170 – 209 Muy Favorable 210 – 250
			Involucramiento laboral	Compromiso con su trabajo, se esfuerza por conseguir los logros, consideración por parte la organización, compromiso organizacional, adecuado cumplimiento de actividades, ejecución de trabajos que ayudan al desarrollo, gratificación laboral, servicios brindados adecuados, visión, misión y valores claros, la organización ayuda a alcanzar la calidad de vida.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
			Supervisión	Apoyo de los supervisores, mejora de métodos laborales, evaluación del desempeño, preparación necesaria, responsabilidades definidas, sistema de seguimiento de actividades, normas laborales, objetivos laborales definidos, trabajo en función a métodos establecidos, trato justo.	3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
			Comunicación	Fácil acceso de información, eficacia en la información, relación armoniosa con los grupos de trabajo, diversidad en canales de comunicación, interacción jerárquica, mecanismo de afrontamiento de obstáculos, fomentan la comunicación interna, se siente escuchado por su supervisor, colaboración entre áreas, reconocimiento de otras áreas.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
			Condiciones laborales	Cooperación, objetivos retadores, oportunidades en la toma de decisiones, funcionamiento del trabajo en equipo, oportunidades de mejora, buena administración de recursos, adecuada remuneración, objetivos de acuerdo a la misión de la empresa, disposición de tecnologías, remuneraciones de acuerdo al desempeño y logros.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos fueron:

- La observación
- La encuesta
- Las técnicas psicométricas

4.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Los Instrumentos que se emplearon para la recolección de los datos fueron: la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala de clima laboral CL-SPC.

Escala de estrés laboral OIT_ OMS

Ficha técnica

- Nombre** : Escala de estrés laboral OIT_OMS.
- Autores** : Ivancevich & Matteson.
- Adaptación peruana** : Mg. Ángela Suárez Tunanñaña.
- Particularidad** : Instrumento de exploración psicológico.
- Objetivo** : Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.
- Estructuración** : La prueba tiene 7 áreas.
- Características** : Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.
- Metodología** : Las técnicas que se utilizan para el análisis fueron, principalmente entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés

entre las personas a su cargo, entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés, cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los 65 estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.

Otras técnicas: Junto con las entrevistas, cuestionarios y reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitiva o de relajación corporal.

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

- Mejora de las condiciones ambiental de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.

Tabla 1.

Puntuación de la escala de estrés laboral OIT-OMS

P	Interpretación	Valor
	Nivel bajo de estrés	<90,2
a	Nivel Intermedio de estrés	90,3 – 117,2
r	Estrés	117,3 – 153,2
a	Nivel alto de estrés	>153,3

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

- 1 si la condición nunca es fuente de estrés.
- 2 si la condición raras veces es fuente de estrés.
- 3 si la condición ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 si la condición algunas veces es fuente de estrés.
- 5 si la condición frecuentemente es fuente de estrés.
- 6 si la condición generalmente es fuente de estrés.
- 7 si la condición siempre es fuente de estrés.

Tabla 2.

Áreas de la escala de estrés laboral de OIT-OMS

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

2

Escala de clima laboral CL-SPC

Ficha técnica

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

Factor V : Condiciones laborales.

Características del inventario

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

Calificación : El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan un "clima laboral favorable" y los puntajes bajos un "clima laboral desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

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

Distribución de ítems

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

Tabla 3.
Puntuación de la escala de clima laboral CL-SPC

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

Interpretación

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

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1.

Descripción por rango de edad del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
20 a 32 años	122	79,7
33 a 45 años	25	16,3
46 a 57 años	6	3,9
Total	153	100

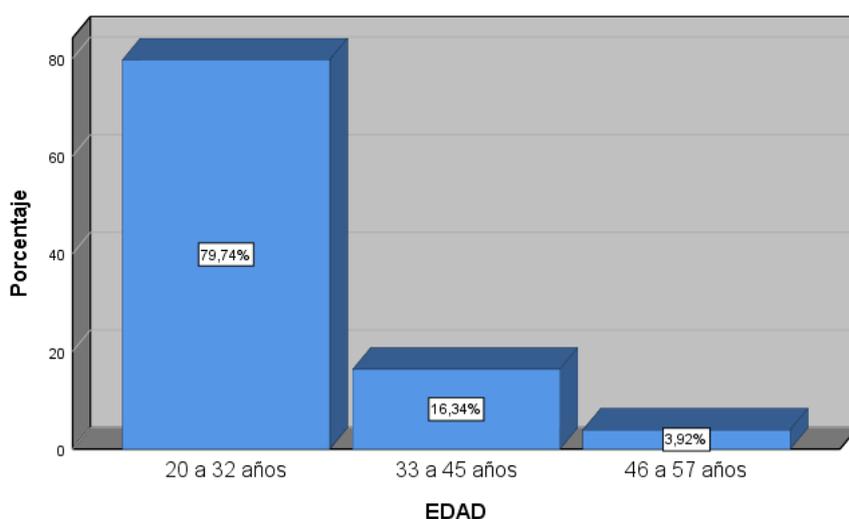


Figura 1. Rango de edad del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

Como se describe en la tabla 1 y figura 1, la mayor parte del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, que fueron partícipes de esta investigación, tienen un rango de edad entre 20 a 32 años (79.74%). Mientras que, la minoría estuvo representada por quienes tenían de 46 a 57 años (3.92%).

Tabla 2.

Descripción por sexo del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	134	87,6
Femenino	19	12,4
Total	153	100

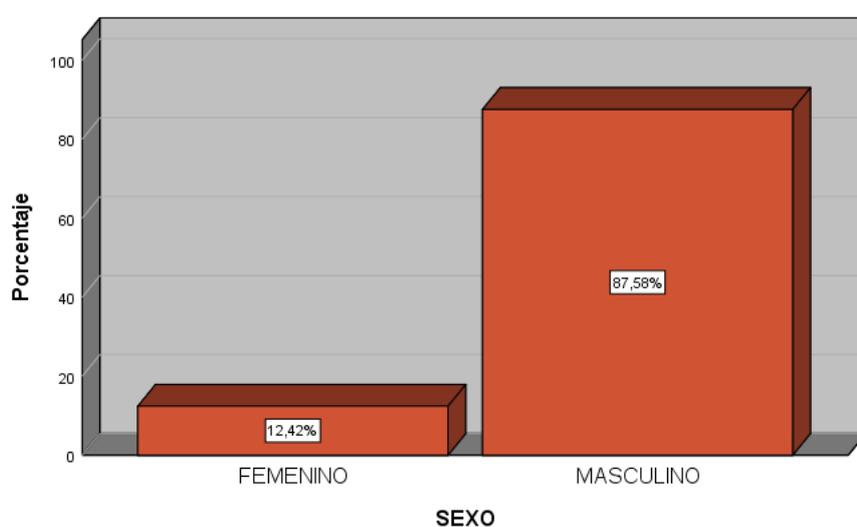


Figura 2. Sexo del Personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

Como se observa en la tabla 2 y figura 2, la mayor parte del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, que formaron parte de este estudio, fueron hombres (87.58%), y la minoría estuvo conformada por mujeres (12.42%).

Descripción de las variables

Tabla 3.

Clima organizacional del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	3	2,0
Desfavorable	20	13,1
Media	66	43,1
Favorable	48	31,4
Muy Favorable	16	10,5
Total	153	100

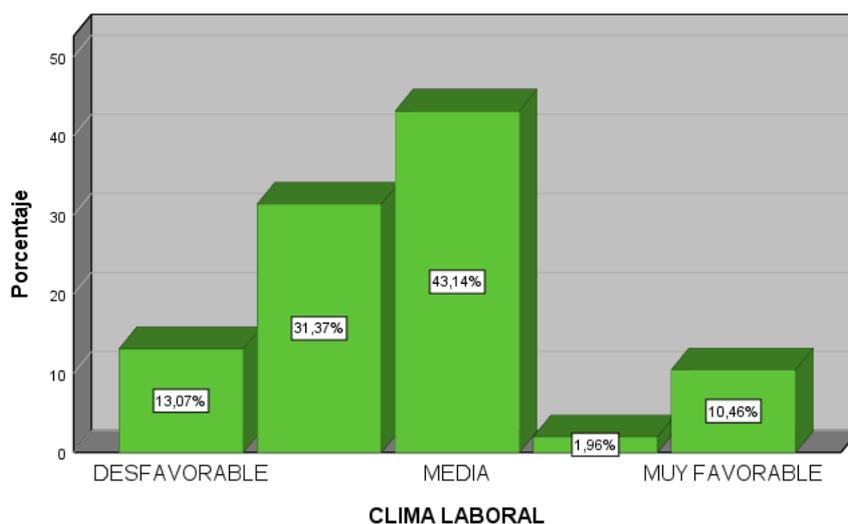


Figura 3. Clima Organizacional en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

En la tabla 3 y figura 3, se presenta el nivel de clima organizacional del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría estuvo ubicada en el nivel medio del clima organizacional (43.14%); mientras que la minoría muestra un nivel muy desfavorable de clima organizacional con 1.96%.

Tabla 4.

Autorrealización personal en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	4,6
Mucho	35	22,9
Regular	69	45,1
Poco	38	24,8
Ninguna	4	2,6
Total	153	100

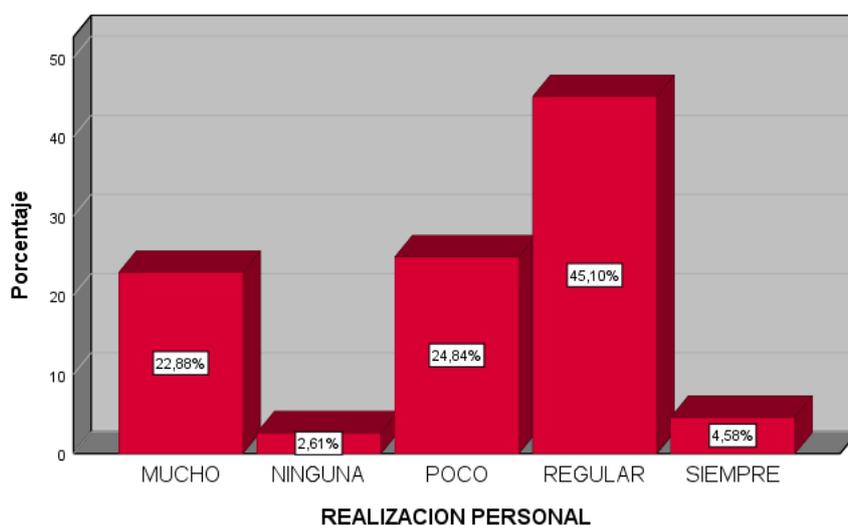


Figura 4. Autorrealización personal en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

En la tabla 4 y figura 4, se presenta el nivel de autorrealización personal del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría se ubica en el nivel regular en su autorrealización personal (45.10%); mientras que la minoría no presentó autorrealización personal (2.61%) de habilidades intrapersonales.

Tabla 5.

Involucramiento laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	3,9
Mucho	40	26,1
Regular	80	52,3
Poco	27	17,6
Ninguna	0	0.0
Total	153	100

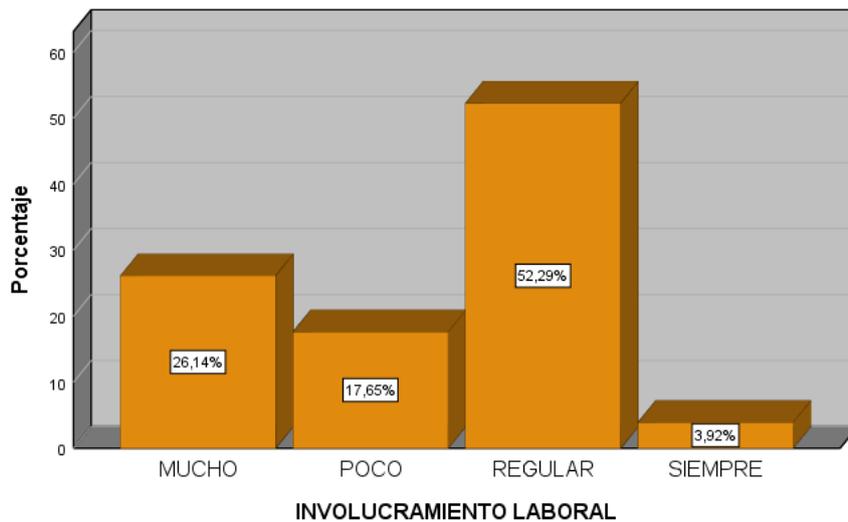


Figura 5. *Involucramiento laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima*

En la tabla 5 y figura 5, se muestra el nivel de involucramiento laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. De esta manera, se evidenció que la mayoría presentó un nivel regular de involucramiento laboral (52.29%); mientras que, la minoría muestra que siempre se involucra laboralmente (3.92%).

Tabla 6.

Supervisión en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	7,2
Mucho	47	30,7
Regular	68	44,4
Poco	24	15,7
Ninguna	3	2,0
Total	153	100

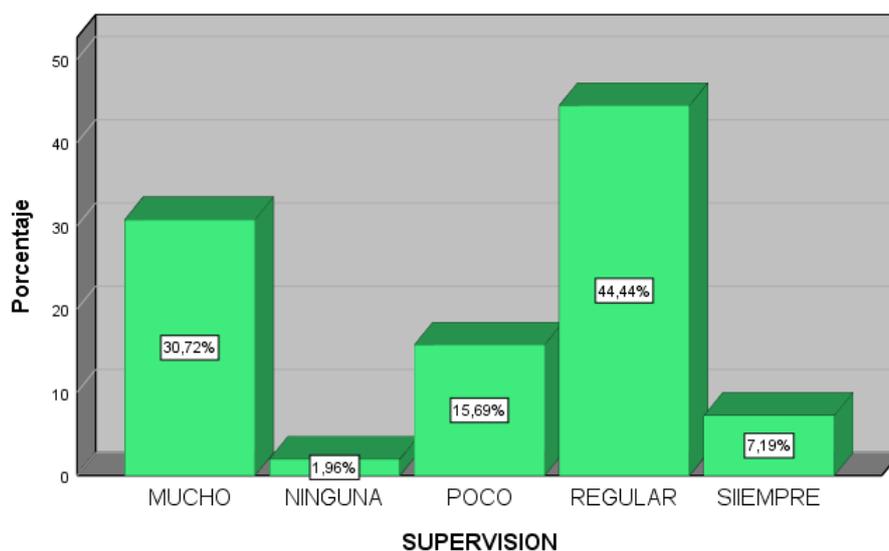


Figura 6. Supervisión en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

En la tabla 6 y figura 6, se muestran los niveles de supervisión en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría presentó un nivel regular (44.44%); mientras que la minoría, no obtuvo ninguna supervisión (1.96%).

Tabla 7.

Comunicación en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	1,3
Mucho	42	27,5
Regular	76	49,7
Poco	30	19,6
Ninguna	3	2,0
Total	153	100

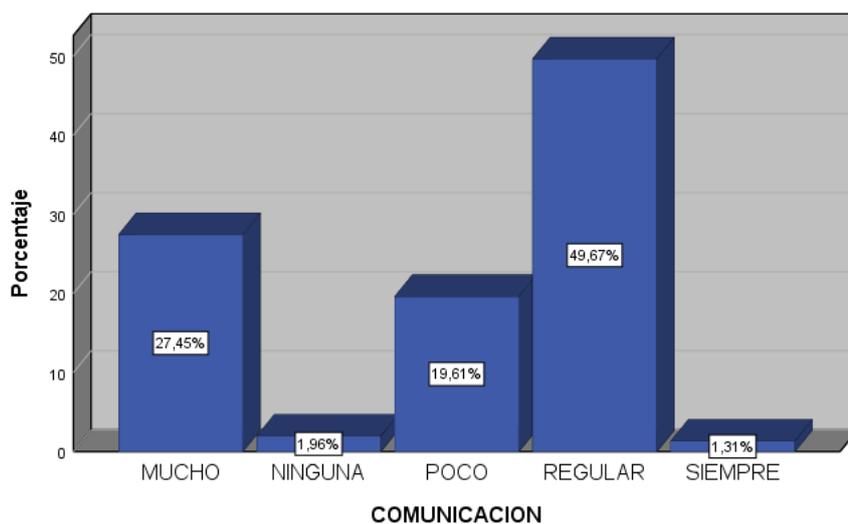


Figura 7. Comunicación en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

En la tabla 7 y figura 7, se muestran los niveles de comunicación del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría se comunicaba de manera regular (49.67%); mientras que la minoría, siempre se comunicaba (1.31%).

Tabla 8.

Condiciones laborales en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	5,9
Mucho	0	0,0
Regular	0	0,0
Poco	140	91,5
Ninguna	0	2,6
Total	153	100

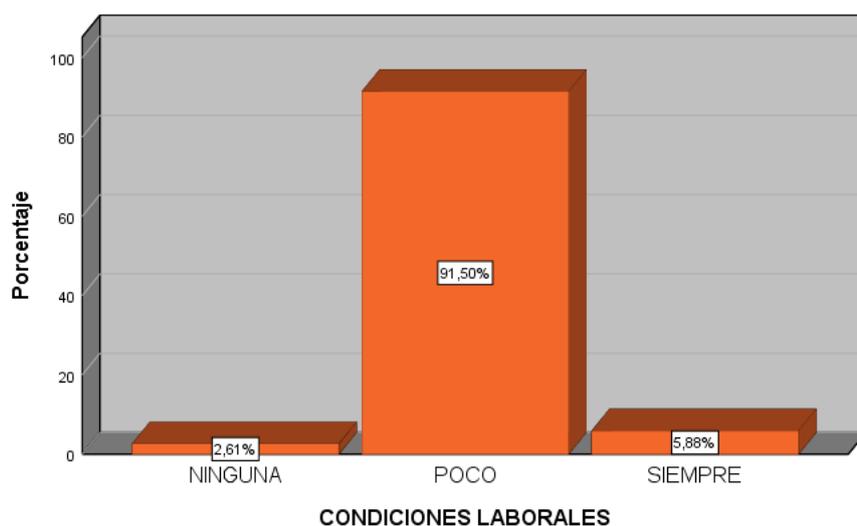


Figura 8. Condiciones laborales en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

En la tabla 8 y figura 8, se muestran los niveles de condiciones laborales en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría obtuvo poco en condiciones laborales (91.50%); mientras que la minoría, ninguna (2.61%).

Tabla 9

Estrés laboral del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Alto Estrés	6	3,9
Estrés	58	37,9
Intermedio Estrés	62	40,5
Bajo Estrés	27	17,6
Total	153	100

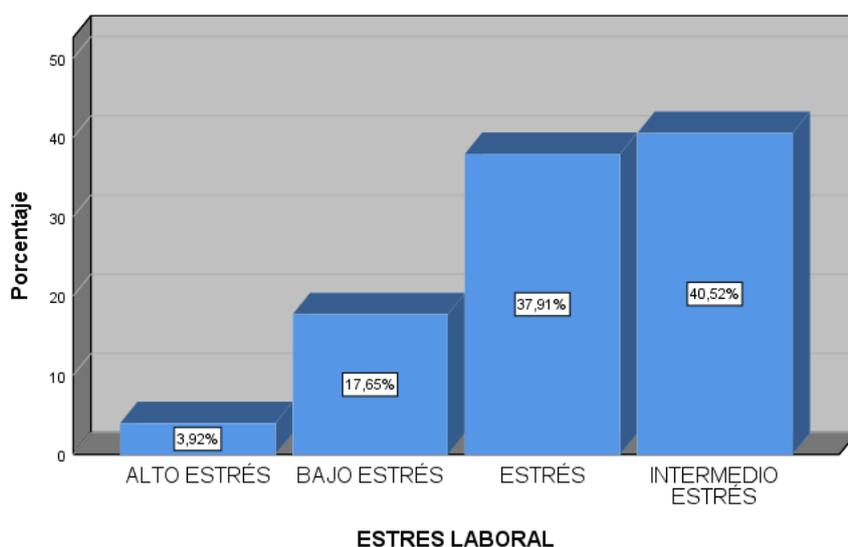


Figura 9. Estrés laboral en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

En la tabla 9 y figura 9, se presenta el nivel de estrés laboral del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría tenía un nivel intermedio de estrés (40.52%); mientras que la minoría muestra un alto nivel de estrés laboral (3.92%).

5.2. Interpretación de los resultados

H0: No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

H: Existe relación entre la estrés laboral y clima organizacional en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Tabla 10.

Estrés laboral y clima organizacional en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

		Estrés Laboral				Total	
		Alto Estrés	Bajo Estrés	Estrés	Intermedio Estrés		
Clima Organizacional	Muy Favorable	N	0	1	8	7	16
		%	0,0%	6,3%	50,0%	43,8%	100,0%
	Favorable	N	1	7	17	23	48
		%	2,1%	14,6%	35,4%	47,9%	100,0%
	Media	N	4	14	26	22	66
		%	6,1%	21,2%	39,4%	33,3%	100,0%
	Desfavorable	N	0	5	6	9	20
		%	0,0%	25,0%	30,0%	45,0%	100,0%
	Muy Desfavorable	N	1	0	1	1	3
		%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
Total		N	6	27	58	62	153
		%	3,9%	17,6%	37,9%	40,5%	100,0%

$$X^2 = 15.012; p = 0.241 > 0.05; CC = 0.299 = 29.9\%$$

En la tabla 10, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional ($X^2 = 15.012; p = 0.241 > 0.05$). Asimismo, la mayoría de personal policial que obtuvo una categoría media de clima organizacional presentaron estrés (39.4%). Por otro lado, la minoría del personal policial que posee un nivel favorable de clima organizacional, obtuvo un alto estrés (2.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señaló que la relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral es muy baja (29.9%). De acuerdo con ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre el clima

organizacional y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la dimensión autorrealización personal y estrés laboral en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

H: Existe relación entre la dimensión autorrealización personal y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Tabla 11.

Autorrealización personal y estrés personal en personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

		Estrés Laboral				Total	
		Alto Estrés	Bajo Estrés	Estrés	Intermedio Estrés		
Autorrealización Personal	Siempre	N	0	1	2	4	7
		%	0,0%	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
	Mucho	N	1	2	14	18	35
		%	2,9%	5,7%	40,0%	51,4%	100,0%
	Regular	N	4	14	28	23	69
		%	5,8%	20,3%	40,6%	33,3%	100,0%
	Poco	N	0	10	12	16	38
		%	0,0%	26,3%	31,6%	42,1%	100,0%
	Ninguna	N	1	0	2	1	4
		%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100,0%
Total	N	6	27	58	62	153	
	%	3,9%	17,6%	37,9%	40,5%	100,0%	

$$X^2= 16.016; p= 0.191>0.05; CC= 0.308= 30.8\%$$

En la tabla 11, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre autorrealización personal y estrés laboral ($X^2= 16.016; p= 0.191>0.05$). Además, la mayoría de personal policial que presentó un nivel regular en autorrealización personal presentó estrés (40.6%). Por otro lado, la minoría de personal policial que presentó mucho en autorrealización personal, presentaban un alto nivel de estrés (2.9%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre autorrealización personal y estrés laboral es baja (30.8%). De acuerdo con este resultado, se

procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre autorrealización personal y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la dimensión Involucramiento y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

H: Existe relación entre la dimensión Involucramiento y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Tabla 12.

Involucramiento y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

		Estrés Laboral				Total	
		Alto Estrés	Bajo Estrés	Estrés Intermedio	Estrés		
Involucramiento Laboral	Siempre	N	0	1	3	2	6
		%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
	Mucho	N	1	4	16	19	40
		%	2,5%	10,0%	40,0%	47,5%	100,0%
	Regular	N	4	17	30	29	80
		%	5,0%	21,3%	37,5%	36,3%	100,0%
	Poco	N	1	5	9	12	27
		%	3,7%	18,5%	33,3%	44,4%	100,0%
	Ninguna	N	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%	100,0%
Total	N	6	27	58	62	153	
	%	3,9%	17,6%	37,9%	40,5%	100,0%	

X²= 4.061; p= 0.907>0.05; CC= 0.161= 16.1%

En la tabla 12. se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el involucramiento y estrés laboral ($X^2= 4.061$; $p= 0.907 > 0.05$). También, la mayoría de personal policial que presenta un nivel regular en involucramiento laboral, tenían estrés (37.5%). Por otro lado, la minoría del personal policial presentó mucho involucramiento laboral e igualmente tuvo un alto nivel de estrés (2.5%). Asimismo, el coeficiente de

contingencia señala que la relación entre el involucramiento y estrés laboral es muy baja (16.1%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre el involucramiento y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la dimensión de supervisión y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

H: Existe relación entre la dimensión de supervisión y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Tabla 13.

Supervisión y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

		Alto Estrés	Estrés Laboral			Total
			Bajo Estrés	Estrés	Intermedio Estrés	
Siempre	N	0	0	5	6	11
	%	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%	100,0%
Mucho	N	1	6	16	24	47
	%	2,1%	12,8%	34,0%	51,1%	100,0%
Supervisión Regular	N	4	15	27	22	68
	%	5,9%	22,1%	39,7%	32,4%	100,0%
Poco	N	0	6	9	9	24
	%	0,0%	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%
Ninguna	N	1	0	1	1	3
	%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
Total	N	6	27	58	62	153
	%	3,9%	17,6%	37,9%	40,5%	100,0%

$X^2= 17.094$; $p= 0.146 > 0.05$; $CC= 0.317 = 31.7\%$

En la tabla 13 se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre la supervisión y estrés laboral ($X^2= 17.094$; $p=$

0.146>0.05). También, la mayoría del personal policial que presenta un nivel regular en supervisión, tenía estrés (39.7%). Por otro lado, la minoría del personal policial presentó mucho en supervisión e igualmente tuvo un alto estrés (2.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre supervisión y estrés laboral es baja (31.7%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre la supervisión y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial.

Comprobación de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre la dimensión de comunicación y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

H: Existe relación entre la dimensión de comunicación y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Tabla 14.

Comunicación y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

		Estrés Laboral				Total
		Alto Estrés	Bajo Estrés	Estrés	Intermedio Estrés	
Siempre	N	0	0	5	6	11
	%	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%	100,0%
Mucho	N	1	6	16	24	47
	%	2,1%	12,8%	34,0%	51,1%	100,0%
Comunicación Regular	N	4	15	27	22	68
	%	5,9%	22,1%	39,7%	32,4%	100,0%
Poco	N	0	6	9	9	24
	%	0,0%	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%
Ninguna	N	1	0	1	1	3
	%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
Total	N	6	27	58	62	153
	%	3,9%	17,6%	37,9%	40,5%	100,0%

X²= 20.282; p= 0.062>0.05; CC= 0.342= 34.2%

En la tabla 14. se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación y estrés laboral ($\chi^2= 20.282$; $p= 0.062 > 0.05$). También, la mayoría del personal policial que presenta nivel regular de comunicación, presentaba estrés (39.7%). Por otro lado, la minoría del personal policial presentó mucho en comunicación e igualmente presentaba un alto nivel de estrés (2.1%). Asimismo. el coeficiente de contingencia señala que la relación entre comunicación y estrés laboral es baja (34.2%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre comunicación y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial.

Comprobación de la hipótesis específica 5

H0: No existe relación entre la dimensión de condición laboral y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

H: Existe relación entre la dimensión de condición laboral y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima, 2021.

Tabla 15.

Condición laboral y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

			Estrés Laboral				Total
			Alto Estrés	Bajo Estrés	Estrés	Intermedio Estrés	
Condición Laboral	Siempre	N	0	1	3	5	9
		%	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	100,0%
	Mucho	N	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	N	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Poco	N	5	26	53	56	140
		%	3,6%	18,6%	37,9%	40,0%	100,0%
	Ninguna	N	1	0	2	1	4
		%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100,0%
Total	N	6	27	58	62	153	
	%	3,9%	17,6%	37,9%	40,5%	100,0%	

$$X^2= 6.873; p= 0.333>0.05; CC= 0.207= 20.7\%$$

En la tabla 15 se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre la condición y estrés laboral ($X^2= 6.873; p= 0.333>0.05$). También, la mayoría del personal policial que presenta poco de condición laboral, tenía un nivel de intermedio estrés (40%). Por otro lado, la minoría del personal policial presentó siempre condición laboral e igualmente tuvo un nivel de bajo estrés (11.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre la condición y estrés laboral es muy baja (20.7%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre la condición y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se realiza la discusión de los principales hallazgos descriptivos e inferenciales de esta investigación, con los antecedentes nacionales e internacionales citados y sus respectivos análisis comparativos, con las teorías que sostienen el tema de investigación.

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Esta discusión la iniciamos con los resultados descriptivos dando realce a los resultados que se detallan a continuación:

1. De la variable 1; como se describe en la tabla 3 y figura 3, se muestran los niveles del nivel de clima organizacional del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría estuvo ubicada en nivel media de clima organizacional (43.14%); mientras que en su minoría muestra un nivel muy desfavorable de clima organizacional con 1.96%.
2. Respecto a la variable 2 como se describe en la tabla 9 y figura 9, se presenta el nivel de estrés laboral del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. La mayoría tenía un nivel intermedio de estrés (40.52%); mientras que una minoría muestra un alto estrés laboral (3.92%).
3. Es así como se buscó determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional del personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial –

Lima, donde en la tabla 10, se observa que existe una correlacional positiva, de nivel bajo, entre el estrés laboral y el clima organizacional ($\chi^2= 15.012$; $p= 0.241 > 0.05$). Asimismo, la mayoría del personal policial que obtuvo una categoría media de clima organizacional presentó estrés (39.4%). Por otro lado, la minoría del personal policial que posee un nivel favorable de clima organizacional, obtuvo un alto estrés (2.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señaló que la relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral es muy baja (29.9%). De acuerdo con ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

El presente estudio ha tenido como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial - Lima, 2021. A continuación, se procede a la discusión de los principales hallazgos comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y analizados de acuerdo con los enfoques teóricos vigentes que han sido el fundamento de la investigación realizada.

Frente a la hipótesis general, se aprecia, que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional ($\chi^2= 15.012$; $p= 0.241 > 0.05$). Asimismo, la mayoría del personal policial que obtuvo una categoría media de clima organizacional presentó estrés (39.4%). Por otro lado, la minoría de personal policial que posee un nivel favorable de clima organizacional, obtuvo un alto estrés (2.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señaló que la relación entre las

variables clima organizacional y estrés laboral es muy baja (29.9%). De acuerdo con ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima. Ante ello, Pulluqitín (2019) realizó la tesis “Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo” desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En la que el objetivo fue identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en guardias de seguridad, que laboran en horarios rotativos en la empresa Seguridad y Protección de Bienes Públicos y Privados SEPRODEBPP. CIA. LTDA en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. El tipo de investigación fue correlacional. La población y muestra estuvo constituida por treinta guardias, todos de sexo masculino en edades comprendidas entre los veinte y cuarenta años de edad. Para la recolección de datos se aplicó dos reactivos psicológicos los cuales fueron: la escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala GENCAT de calidad de vida. Los resultados demostraron que no existe relación entre calidad de vida y el estrés laboral en los guardias, por lo que se rechaza la hipótesis ($\chi^2(1) = 0,068, p > 0,05$). En conclusión, el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo. Esta es ratificada en el estudio de Segura y Vásquez (2019) quienes realizaron la investigación titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019”, tesis que fue desarrollada en la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, Perú. La cual tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el clima laboral y satisfacción laboral en los obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019. El diseño de la investigación fue correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 51 obreros seleccionados de forma no probabilística. Los instrumentos aplicados en la investigación fueron la escala de clima laboral CL-SPC y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se obtuvo como

resultado: que $r=0.406$, se tiene correlación significativa moderada, por lo tanto, que t calculada es mayor que t teórica ($3,1 > 2,00$) con un nivel de significancia de 0.05. Concluyendo así, que existe una relación significativa y moderada entre clima laboral y satisfacción laboral en los obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019.

A nivel específico al contrastarla con la hipótesis específica 1, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre autorrealización personal y estrés laboral ($X^2=16.016$; $p=0.191 > 0.05$). Además, la mayoría de personal policial que presentó un nivel regular en autorrealización personal presentó estrés (40.6%). Por otro lado, la minoría de personal policial que presentó mucho en autorrealización personal, presentó un alto estrés (2.9%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre autorrealización personal y estrés laboral es baja (30.8%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre autorrealización personal y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Aneleu (2018) llevó a cabo la investigación titulada “Estrés y satisfacción laboral” un estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzados, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela. Desarrollada en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de estrés y su influencia en la satisfacción laboral en las áreas de comercio del Centro Comercial Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. La población y muestra fueron conformadas por treinta y nueve colaboradores, dieciséis varones y veintitrés mujeres de dieciocho a treinta y cinco años de edad. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una escala Likert validada mediante juicio de expertos.

Mediante los resultados se conoció que el nivel de estrés es moderado y existe satisfacción laboral en la mayoría de los colaboradores. En conclusión, se determinó que el estrés no afecta significativamente la satisfacción de los colaboradores en las áreas de comercio del Centro Comercial Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango.

A nivel específico al contrastarla con la hipótesis específica 2, se observa que existe no existe una relación estadísticamente significativa entre el involucramiento y estrés laboral ($\chi^2 = 4.061$; $p = 0.907 > 0.05$). También, la mayoría del personal policial que presentan un nivel regular en el involucramiento laboral, tenían estrés (37.5%). Por otro lado, la minoría de personal policial presentó mucho involucramiento laboral e igualmente tuvo un alto nivel de estrés (2.5%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre el involucramiento y estrés laboral es muy baja (16.1%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación entre el involucramiento y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Wilches (2018) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la Empresa Minera Texas Colombia”, realizada en la Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia. En la que el objetivo fue identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minera Texas Colombia. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo de corte correlacional. La población y muestra estuvo conformada por cuarenta trabajadores. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron una encuesta semiestructurada con una base de doce preguntas y la encuesta tipo Likert la cual contiene 25 preguntas, ambas

validadas mediante juicio de expertos. Según los resultados se determinó que en la empresa hay una percepción positiva en torno al clima organizacional, ya que se destacan elementos como el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto como valores y principios centrales a través de los cuales se potencian relaciones favorables que inciden de manera efectiva en el desarrollo de las funciones, por lo tanto, el clima organizacional determina la satisfacción laboral. De acuerdo con los resultados se puede concluir que estas variables juegan una dinámica en espiral ya que todas se afectan o se relacionan, con las otras en algún punto, se identifican grandes fortalezas, pero también hay debilidades a las que se deben poner atención para que el buen clima laboral que se tiene en la compañía permanezca.

A nivel específico al contrastarla con la hipótesis específica 3, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre la supervisión y estrés laboral ($\chi^2= 17.094$; $p= 0.146 > 0.05$). También, la mayoría de personal policial que presenta nivel regular en supervisión, tenían estrés (39.7%). Por otro lado, la minoría de personal policial presentó mucho en supervisión, e igualmente, tuvo un alto nivel de estrés (2.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre supervisión y estrés laboral es baja (31.7%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre la supervisión y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Por ello, Bolaños y Franco (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional e identificación organizacional en empleados de una empresa de la ciudad de Cali” realizada en la Pontificia Universidad Javeriana, Cali. Colombia. Tuvo como objetivo analizar los aspectos que tienen relación entre el clima organizacional y la identificación organizacional. El diseño de la investigación fue no

experimental, transversal correlacional. La población estuvo conformada por trabajadores de la multinacional ubicada en la ciudad de Cali, se trabajó con un área específica denominada transporte terrestre, además, se eligió un grupo particular el cual ejerce el cargo de auxiliar de servicio. 21 empleados varones conformaron la muestra. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, el cuestionario de clima organizacional IMCOC y la escala de identificación grupal de Tarrant (2002) adaptación española. Los resultados indicaron que existe relación entre el clima organizacional y la identificación organizacional. En conclusión, para que una organización logre obtener mejores resultados en sus trabajadores, es importante que exista un clima organizacional favorable para los colaboradores, y de esta forma ellos, logren identificarse con la compañía.

A nivel específico al contrastarla con la hipótesis específica 4, se comprobó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación y estrés laboral ($\chi^2 = 20.282$; $p = 0.062 > 0.05$). También, la mayoría de personal policial que presenta nivel regular de comunicación, presentaba estrés (39.7%). Por otro lado, la minoría de personal policial presentó mucho en comunicación e igualmente presentaba un alto estrés (2.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre comunicación y estrés laboral es baja (34.2%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre comunicación y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial-Lima.

Mientras tanto, Hinojosa (2019) en su estudio titulado “Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña”, desarrollada en la Universidad Ricardo Palma, Perú, determinó la correlación entre ambas variables, su objetivo

general fue determinar la relación entre el estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. El diseño del estudio fue correlacional, por tanto, no experimental ya que no se manipularon las variables.

A nivel específico al contrastarla con la hipótesis específica 5, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre la condición y estrés laboral ($\chi^2 = 6.873$; $p = 0.333 > 0.05$). También, la mayoría de personal policial presenta poco de condición laboral, tenían un nivel de intermedio estrés (40%). Por otro lado, la minoría de personal policial presentó siempre condición laboral e igualmente tuvo un nivel de bajo estrés (11.1%). Asimismo, el coeficiente de contingencia señala que la relación entre la condición y estrés laboral es muy baja (20.7%). De acuerdo con este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, que existe relación entre la condición y estrés laboral en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.

Por ello, Rosales (2019) llevó a cabo la investigación “Clima laboral en trabajadores de una empresa minera en la provincia de Oyón – región Lima”, realizado en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú, en el que el objetivo general fue determinar los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – región noreste de Lima y establecer la comparación en función del grupo de edad, años de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo descriptivo – comparativo. La población estuvo constituida por novecientos trabajadores, se tomó una muestra de doscientos setenta colaboradores entre profesionales, operarios y técnicos, con edades desde veinte y sesenta años. Se aplicó el inventario de clima organizacional diseñado por Polo en el año 2011 como instrumento para la

recolección de datos. Los resultados obtenidos señalaron que un 40.4% de los participantes, percibieron un clima laboral de nivel deficiente y malo, mientras que el 30.4% manifestó un nivel moderado o promedio, y el 29.3% percibió un nivel de bueno a excelente de clima laboral en su centro de trabajo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo con el proceso de la investigación se llegó a las conclusiones siguientes:

- Que, existe una relación positiva y baja, entre el estrés laboral y el clima organizacional ($X^2= 15.012$; $p= 0.241 > 0.05$; $CC= 0.299= 29.9\%$) en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.
- Que, existe relación positiva y baja entre el estrés laboral y la dimensión de autorrealización personal ($X^2= 16.016$; $p= 0.191 > 0.05$; $CC= 0.308= 30.8\%$) en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.
- Que, existe relación positiva y muy baja entre el estrés y la dimensión de involucramiento ($X^2= 4.061$; $p= 0.907 > 0.05$; $CC= 0.161= 16.1\%$) en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.
- Que existe relación positiva y baja entre el estrés laboral y la dimensión supervisión ($X^2= 17.094$; $p= 0.146 > 0.05$; $CC= 0.317= 31.7\%$) en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima.
- Que, existe relación positiva y baja entre el estrés laboral y la dimensión de comunicación ($X^2= 20.282$; $p= 0.062 > 0.05$; $CC= 0.342= 34.2\%$) en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial-Lima.
- Que, existe relación positiva y baja entre el estrés laboral y la dimensión de condiciones laborales ($X^2=6.873$; $p=0.333 > 0.05$;

CC=0.207= 20.7 %) en el personal policial de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde de la Región Policial – Lima

Recomendaciones

Que, el director de la División de Operaciones Especiales Escuadrón Verde, con el área de psicología organice programas de afrontamiento al estrés en los policías para mejorar, el desarrollo actitudinal y aptitudinal de sus competencias y capacidades y programas de inclusión social, cultural, deportiva en la institución y mejore la percepción del clima organizacional,

Que, desde el área de psicología desarrolle una intervención sobre el estrés en el personal policial capacitándole en el uso de mecanismos psicofisiológicos, de tal forma, que desarrollen el afrontamiento al estrés en diferentes situaciones de su vida personal y policial, que favorezca a mejorar la dimensión de autorrealización.

La oficina de personal y psicología de la institución policial, ejecute programas para reducir el estrés en los policías del estudio, con temas de la visión, misión, valores claros y reconocimiento, para que asuman el reto de su trabajo de riesgo, con el involucramiento y compromiso organizacional.

El profesional encargado de área de psicología, monitoree, y evalúe el programa de reducción del estrés en los policías del estudio, en varias sesiones, con temas de evaluación de desempeño, cumplimiento de normas, evaluar el trato, para mejorar la dimensión de supervisión.

La oficina de personal y psicología de la referida dirección policial, capacite al personal policial con relación a los grupos, de interacción

jerárquica, trabajo colaborativo, y se mejore la dimensión de comunicación.

Que la oficina de personal y psicología, promuevan y gestionen capacitaciones de trabajo en equipo, oportunidades de mejora, la adecuada remuneración, objetivos y misión, bonificación de desempeño, por logros obtenidos, para que se mejore la dimensión de condiciones laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aneleu. (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Balvin. (2018). *Influencia de Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores en la Unidad Minera Cobriza, 2017*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú.

Barlow. (2000). *Gestión del estrés*. Barcelona: Editorial Gestión.

Bolaños y Franco. (2017). *Clima Organizacional e Identificación Organizacional en Empleados de una Empresa de la Ciudad de Cali*. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.

Burbano. (2017). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S. A.* Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Comisión Europea. (2000). *Estrés laboral*. Obtenido de: <http://osha.europa.eu>

Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Editorial Pearson Educación.

García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Obtenido de: <https://www.thefreelibrary.com> /Clima+

*organizacional+y+su+diagnostico%3A+una+aproximacion+concep
tual.-a02435281 61*

George, D. & Marelly, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: a Simple guide and reference. 11. o update (4th ed.)* Boston: Allyn & Bacon.

Gonzales, J., García, J., Jornaet, M. & Bakieva, M. (2010). *SPSS: Análisis Binario. Grupo de Innovación Educativa.* Universidad de Valencia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación.* México D.F: Trillas.

Hinojosa, L. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.* Universidad Ricardo Palma. Lima.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos.* Barcelona: Martínez Roca.

Levin, J. y Levin, W. (2002). *Fundamentos de Estadística en la investigación social* (2da Edición). Edit. Alfaomega Grupo Editor S.A de C.V. México.

MINSA. (2018). *Salud y seguridad en el trabajo desde la perspectiva de género.* Obtenido de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local%20/MINSA/2396.pdf>

Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica.* Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Proteger la salud mental en el lugar de trabajo durante la COVID-19.* Obtenido de: <https://>

www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/video/institutional-videos/WCMS_757499/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad*. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-trafficinjury>

OIT-OMS. (2004). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. México D.F: Alfa Omega.

Papalia, D. y Wendkos, S. (1988). *Psicología*. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Editorial Cartolan. Lima.

Peiró J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de Valencia.

Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). *Perspectivas*, (19), 5-6.

Pulluqitín. (2019). *Estrés Laboral y Calidad de Vida en Guardias de Seguridad con Turno Rotativo*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Plutchik, R. (1994). *Fundamentos de investigación experimental*. México D.F: Harla S.A.

Rosales. (2019). *Clima laboral en trabajadores de una empresa minera en la provincia de Oyón – región Lima*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.

Robbins, T. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (10ma Ed.). México: Pearson Educación
- Ryder, G. (2020). *El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm
- Ruiz, I. y Vega, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Tesis de Licenciatura en Gestión*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2007). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. [Tesis de pregrado, Universidad Abierta Interamericana] Obtenido de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Segura y Vásquez (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019*. Universidad Peruana los Andes. Huancayo.
- Smeltzer, S. y Bare, B. (1998). *Enfermería Médico Quirúrgico*. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Solorzano. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.

Suárez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Obtenido de: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psique/mag/article/viewFile/8/8>

Travers, C. y Cooper, C. (1997). *El estrés en los profesores, la presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.

Unión General de Trabajadores. (2016). *Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo*. Obtenido de: <https://www.diba.cat/documents/467843/102692054/Anuario2016WEB.pdf/b881d18f-e29f-4e18-948d-0e1989eeb0a2>

Wilches. (2018). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minera Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia.

ANEXOS

**Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos
DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT**

DIMENSIÓN 1: TERRITORIO ORGANIZACIONAL		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	x		x		x		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	x		x		x		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA								
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	x		x		x		
14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	x		x		x		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: INFLUENCIA DEL LÍDER								
5	¿El que mi jefe de oficina no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	x		x		x		
6	¿El que mi jefe de oficina no me respete me estresa?	x		x		x		
13	¿El que mi jefe de oficina no se preocupe por mi bienestar me estresa?	x		x		x		
17	¿El que mi jefe de oficina no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: FALTA DE COHESIÓN								
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	x		x		x		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	x		x		x		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: RESPALDO DEL GRUPO								
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	x		x		x		

19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	x		x		x	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	x		x		x	
DIMENSIÓN 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	x		x		x	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	x		x		x	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?	x		x		x	
DIMENSIÓN 7: CLIMA ORGANIZACIONAL							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	x		x		x	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	x		x		x	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	x		x		x	

**Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos
DE LA ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL SPC**

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	x		x		x		
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x		x		x		
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		x		x		
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		x		x		
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		x		x		
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	x		x		x		
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	x						
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x		x		x		
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	x		x		x		

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

ANEXO 02: Instrumentos de investigación.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT Adaptación (Suarez, 2013)

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted y escriba en el recuadro vacío el número que mejor identifique su respuesta.

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

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

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha _____ Edad:

Edad: __ Sexo: Masculino __ Femenino__ Estado Civil: S () C () D () V ()

Jerarquía Laboral: Oficial _____ Sub-Oficial _____ Especialista _____

Labor: Motorizado _____ Puesto: Fijo _____ Labor: Administrativa _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	PREGUNTAS	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					

N	PREGUNTAS	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**Anexo 3: Ficha de validación de contenido por Juicio de Expertos
DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT**

DIMENSIÓN 1: TERRITORIO ORGANIZACIONAL		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	x		x		x		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	x		x		x		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA								
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	x		x		x		
14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	x		x		x		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: INFLUENCIA DEL LÍDER								
5	¿El que mi jefe de oficina no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	x		x		x		
6	¿El que mi jefe de oficina no me respete me estresa?	x		x		x		
13	¿El que mi jefe de oficina no se preocupe por mi bienestar me estresa?	x		x		x		
17	¿El que mi jefe de oficina no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: FALTA DE COHESIÓN								
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	x		x		x		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	x		x		x		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: RESPALDO DEL GRUPO								
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	x		x		x		
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	x		x		x		

23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	x		x		x	
DIMENSIÓN 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	x		x		x	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	x		x		x	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?	x		x		x	
DIMENSIÓN 7: CLIMA ORGANIZACIONAL							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	x		x		x	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	x		x		x	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Cruz Telada, Yreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

.Lima, 14 de Noviembre del 2021

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

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

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



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA

Firma del Validador

**Anexo 3: Ficha de validación de contenido por Juicio de Expertos
DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT**

DIMENSIÓN 1: TERRITORIO ORGANIZACIONAL		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	x		x		x		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	x		x		x		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA								
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	x		x		x		
14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	x		x		x		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: INFLUENCIA DEL LÍDER								
5	¿El que mi jefe de oficina no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	x		x		x		
6	¿El que mi jefe de oficina no me respete me estresa?	x		x		x		
13	¿El que mi jefe de oficina no se preocupe por mi bienestar me estresa?	x		x		x		
17	¿El que mi jefe de oficina no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: FALTA DE COHESIÓN								
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	x		x		x		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	x		x		x		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: RESPALDO DEL GRUPO								
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	x		x		x		
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	x		x		x		

23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	x		x		x	
DIMENSIÓN 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	x		x		x	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	x		x		x	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?	x		x		x	
DIMENSIÓN 7: CLIMA ORGANIZACIONAL							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	x		x		x	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	x		x		x	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____ SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Ysabel Virginia Pariona Navarro

DNI: 10219341

Especialidad del validador: Psicóloga Educativa

Lima, 14 de Noviembre del 2021

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

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

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

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



Ysabel V. Pariona Navarro
Psicóloga
Esp. Terapia de Lenguaje
C.P.P. N° 9421

FIRMA DEL VALIDADOR

**ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS
DE LA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL SPC.**

<u>Dimensiones</u>		Ítems						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		si	no	si	no	si	no	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	x		x		x		
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x		x		x		
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		x		x		
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		x		x		
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		x		x		
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización	x		x		x		
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	x						
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x		x		x		
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Cruz Telada, Yreneo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

.Lima, 14 de Noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA

Firma del Validador

**ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS
DE LA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL SPC**

<u>Dimensiones</u>		Ítems						Sugerencias
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		
		si	no	si	no	si	no	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	x		x		x		
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x		x		x		
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		x		x		
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		x		x		
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		x		x		
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización	x		x		x		
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	x						
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x		x		x		
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____ SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Ysabel Virginia Pariona Navarro

DNI: 10219341

Especialidad del validador: Psicóloga Educativa

Lima, 14 de Noviembre del 2021



Ysabel V. Pariona Navarro
Psicóloga
Esp. Terapia de Lenguaje
C.P.P. N° 9421

FIRMA DEL VALIDADOR

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

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

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

ANEXO 3B.: Confiabilidad de los instrumentos

Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100%
	Excluido ^a	0	0%
	Total	120	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	50

Escala: ESTRÉS LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100%
	Excluido ^a	0	0%
	Total	120	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.888	25

1._TESIS_EST._LAB,_Y_CLOR-_PIER_Y_JOEL.doc

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	20%	2%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	2%
2	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	2%
3	seleccionoticielaborals.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	1%
5	documentop.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to tec Trabajo del estudiante	1%
7	climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe Fuente de Internet	1%
8	moam.info Fuente de Internet	1%
9	lpderecho.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	vitela.javerianacali.edu.co Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
18	myslide.es Fuente de Internet	1 %
19	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
20	www.aeemt.com Fuente de Internet	1 %

21	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1 %
22	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1 %
23	bibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	1 %
24	www.who.int Fuente de Internet	1 %
25	documents.mx Fuente de Internet	1 %
26	www.hbt.gob.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo