



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**"CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS
COLABORADORES DE LAS EMPRESAS
TERCERIZADORAS, HUÁNUCO-2019"**

PRESENTADO POR:

BACH. MILLER ALCANTARA, PAUL ALEXANDER

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi Madre y Padre que son mis
Ángeles que me acompañan y protegen
siempre de cualquier dificultad que se
presenta.

A mi Hermana que es mi adoración, a mi
familia que no dejó de creer y apoyarme
en todo momento.

A mis amigos que se fueron por esta
pandemia y que gozan de la Gloria de
Dios.

Paul Alexander

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios, Universidad Alas Peruanas por acogerme en sus aulas para realizarme como profesional.

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas por sus conocimientos y valiosas experiencias compartidas.

A los directivos y colaboradores de las Empresas Tercerizadoras de la ciudad de Huánuco por su colaboración desinteresada en la realización de la presente investigación.

A mis amigos y colegas por los momentos compartidos, apoyo solidario y consejos pertinentes a lo largo de nuestra formación profesional.

El autor

RECONOCIMIENTO

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas por sus conocimientos, empatía y motivación que me impulsaron a culminar mi carrera profesional.

El autor

RESUMEN

La presente investigación titulada Clima laboral y estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras, Huánuco-2019, cuyo objetivo general fue determinar la relación o grado de asociación que existe entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores. La investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional y acorde con el tipo de investigación se empleó el diseño correlacional. La población lo conformaron 166 colaboradores de las empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco. La muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia o intencional conformado por 24 colaboradores de dos empresas. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se aplicó dos cuestionarios que midieron el clima laboral y el estrés conformado por 30 y 20 preguntas respectivamente, los mismos que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican que la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa puesto que en la prueba de hipótesis el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.625, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a un adecuado clima laboral existe menor estrés y viceversa. Del mismo modo el clima laboral se encuentra dentro de una valoración de poco adecuado y el estrés laboral se encuentra dentro de una valoración de alta.

Palabras clave: Clima laboral, estrés laboral, realización personal, involucramiento personal, condiciones laborales.

ABSTRACT

The present research entitled Work climate and stress in the collaborators of Outsourcing Companies, Huánuco-2019, whose general objective was to determine the relationship or degree of association that exists between the work environment and the stress of the collaborators. The research is of a non-experimental type of correlational scope and according to the type of research, the correlational design was used. The population was made up of 166 employees of the outsourcing companies of the city of Huánuco. The sample was non-probabilistic for convenience or intentional, made up of 24 employees from two companies. The technique used was the survey and two questionnaires were applied as instruments that measured the work environment and stress, made up of 30 and 20 questions respectively, which were validated by experts and whose reliability was determined using the Cronbach's Alpha statistic.

The results of this research indicate that the relationship between the work environment and stress in the employees of outsourcing companies, Huánuco-2019, is significant since in the hypothesis test the p-value or bilateral significance equal to 0.001 is lower than the estimated error (0.01), likewise said variables are related to a moderate negative coefficient whose value is -0.625, which indicates an inverse relationship between them, that is, with an adequate work environment there is less stress and vice versa. In the same way, the work environment is within an inappropriate assessment and work stress is within a high assessment.

Keywords: Work climate, work stress, personal fulfillment, personal involvement, work conditions.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1 Delimitación espacial.....	15
1.2.2 Delimitación social.....	15
1.2.3 Delimitación temporal.....	16
1.2.4 Delimitación conceptual.....	16
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1 Problema principal.....	16
1.2.2 Problemas secundarios.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1 Hipótesis general.....	17
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	17
1.5.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	18
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.6.1 Tipo y nivel de investigación.....	20
a) Tipo de investigación.....	20

b) Nivel de investigación.....	20
1.6.2 Método y diseño de investigación.....	20
a) Método de investigación.....	20
b) Diseño de investigación.....	20
1.6.3 Población y muestra.....	21
a) Población.....	21
b) Muestra.....	21
1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	22
a) Técnicas.....	22
b) Instrumentos.....	22
1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	24
a) Justificación.....	24
b) Importancia.....	25
c) Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	26
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	28
2.1.3 Antecedentes locales.....	29
2.2 BASES TEÓRICAS.....	30
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	44
2.4 BASES HISTÓRICAS.....	45
2.5 BASE LEGAL.....	47
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	49
3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	64
3.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
FUENTES DE INFORMACIÓN	72
ANEXOS	
ANEXO N° 01: Instrumentos.....	77
ANEXO N° 02: Matriz de consistencia.....	81

ANEXO N° 03: Ficha de validación del instrumento.....	83
ANEXO N° 04: Evidencias fotográficas.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clima laboral en las Empresas Tercerizadoras	49
Tabla 2. Realización persojnal en las Empresas Tercerizadoras	50
Tabla 3. Involucramiento personal en las Empresas Tercerizadoras...	52
Tabla 4. Condiciones laborales en las Empresas Tercerizadoras.....	53
Tabla 5. Estrés laboral de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras	55
Tabla 6. Clima organizacional como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras	56
Tabla 7. Estructura organizacional como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras	58
Tabla 8. Tecnología como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras	59
Tabla 9. Influencia del líder como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras	61
Tabla 10. Raspado del grupo como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras	62
Tabla 11. Medidas de tendencia central del clima laboral y del estrés laboral y sus dimensiones	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima laboral en las Empresas Tercerizadoras.....	49
Figura 2. Realización personal en las Empresas Tercerizadoras.....	51
Figura 3. Involucramiento personal en las Empresas Tercerizadoras.	52
Figura 4. Condiciones laborales en las Empresas Tercerizadoras.....	54
Figura 5. Estrés laboral de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras.....	55
Figura 6. Clima organizacional como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras.....	57
Figura 7. Estructura organizacional como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras.....	58
Figura 8. Tecnología como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras.....	60
Figura 9. Influencia del líder como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras.....	61
Figura 10. Raspado del grupo como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras.....	63

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy competitivo e inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos, donde los colaboradores se ven sometidos a trabajos bajo presión que deben evidenciar resultados óptimos, este hecho y también debido a otros factores laborales tienden a desarrollar el estrés.

El estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente en las empresas y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud.

Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida. En las empresas u organizaciones, se menciona al estrés laboral, como uno de los factores de mayor riesgo que perjudica a un gran número de colaboradores de muchas empresas que tiene como consecuencias problemas individuales, sociales y financieros muy significantes. Muchos expertos indican la presencia ineludible del estrés dentro de las empresas, debido fundamentalmente al clima laboral inadecuado donde existe inequidad, motivación, realización personal y condiciones laborales desfavorables trayendo como consecuencia el almacenamiento de la tensión produciendo un deterioro tanto en el aspecto físico, emocional y cognitivo. Por lo tanto si el estrés se vuelve muy profundo, se puede ver afectado el desempeño en el colaborador y su salud física y mental e incluso afectar su capacidad de resolución de problemas.

Es por ello importante mencionar que estrés laboral no solo presenta consecuencias en el ámbito profesional o laboral, sino que a su vez también afecta la vida personal y familiar del trabajador.

La presente investigación está estructurada en capítulos. Capítulo I: Planteamiento del problema, que comprende la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, problema, objetos hipótesis y variables y metodología de la investigación. Capítulo II: Marco teórico que contiene los antecedentes del estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas, definición de términos bases históricas y base legal. Capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de los resultados, que comprende análisis de tablas y gráficos, prueba de hipótesis y discusión de los resultados. Luego se tiene las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día por la competitividad y la globalización de todo el mercado, se evidencia la prevalencia del estrés en la mayoría de los colaboradores de toda organización. El estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control. (Lazarus y Folkman, 1986).

En muchos trabajos es poco evitable el estrés, el cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (Keith y Newstrom 1999).

El estrés laboral considerado como un "Trastorno peligroso para las empresas u organizaciones desarrolladas y en vía desarrollo. Afectando tanto la salud física, psicología, como el desempeño " (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

A nivel nacional Barquinero (2014) afirma que en Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto.

De acuerdo con Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986), diversos eventos de la vida tienen la propiedad de ser factores causantes de estrés, los cuales provocan un desequilibrio emocional.

El estrés se presenta cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios

recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar. Se presentan de esta manera dos procesos: una valoración cognitiva del acontecimiento y un proceso de afrontamiento. En el primero, la persona valora si la situación puede dañarla o beneficiarla, es decir, cuánto y cómo repercute en su autoestima. En el segundo, estima lo que puede hacer o no para enfrentar la situación, para prevenir un daño o mejorar sus perspectivas.

El clima laboral es un factor del estrés en los colaboradores de cualquier organización, puesto que es complejo debido a que se desea mejorar la atmósfera de trabajo, logrando incrementar la productividad sin perder de vista a su personal de trabajo. El ambiente donde se desempeña el trabajador diariamente y se relaciona con sus compañeros de trabajo como con los clientes, conforma el clima laboral.

Así mismo, el clima laboral variado y diverso se divide en; tamaño, estructuras, tipo de comunicación, tipo de liderazgo y otros; as cuales son percatadas por los trabajadores que se desenvuelve dentro del medio de trabajo, teniendo consecuencias en el desempeño laboral, ligado al nivel motivacional de los trabajadores y de las empresas. Siendo parcialmente estables en el tiempo, diferenciando a empresa de otra (Goncálves ,2000).

Se evidencia del mismo modo que este tipo de estrés se encuentra casi en todas las empresas fundamentalmente las privadas donde existe el trabajo a presión y mucho más en las empresas tercerizadoras. Se entiende por tercerización la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación. (Ley N° 29245).

Dichas empresas tienen elementos característicos de tales actividades, entre otros, la pluralidad de clientes, que cuente con equipamiento, la inversión de capital y la retribución por obra o servicio.

Ante este contexto se presenta el presente estudio que trata de establecer o determinar el grado de relación entre el clima laboral y el estrés de los trabajadores de las empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en dos empresas tercerizadoras GOLDEN PERÚ S.A.C. y PREMIUM PERÚ S.A.C de la ciudad de Huánuco. Dichas empresas tercerizadoras funcionan bajo la Ley N° 29245 – Ley de Tercerización, cuya finalidad es la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación.

1.2.2. Delimitación social

Investigar el clima laboral en estas empresas implica que el ambiente de trabajo debe ser el adecuado con la finalidad de tener colaboradores sin ningún tipo de problema ni físico ni mental y sobre todo libre del estrés puesto que el servicio que prestan es de vigilancia y de salud por lo tanto el servicio de calidad de prestan repercute directamente en el bienestar y en la seguridad social de toda la comunidad huanuqueña.

1.2.3. Delimitación temporal

La presente investigación por su importancia demanda realizarlo en forma detallada y minuciosa es por ello que se realizará desde el mes agosto del 2019 al mes de noviembre del 2019, donde la fecha probable de sustentación será el mes de diciembre del 2019.

1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación trata de determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en colaboradores de dos empresas tercerizadoras que ofrecen servicio de vigilancia y de salud. Para ello, se tendrá como base las fuentes primarias como libros e investigaciones realizadas anteriormente como es el caso de Figueroa, Taipe, Chiavenato, Dessler, Litwin y Stinger, Fuertes, Davisk y Newstrom y Gonzales entre otros.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal:

¿Cómo se relaciona el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?

1.2.1. Problemas secundarios

¿Cómo se relaciona la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?

¿Cómo se relaciona el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?

¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.

Determinar la relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.

Determinar la relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.5.1. Hipótesis general:

La relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

1.5.2. Hipótesis secundarias

La relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

La relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

La relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

1.5.3. Variables

Definición conceptual de las variables

Variable 1: Clima laboral

El clima laboral son percepciones sobre aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo enmarcado dentro un conjunto de reglas, costumbre y políticas que comparten todos los miembros de la organización

Variable 2: Estrés laboral

Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

Definición operacional de las variables

Variable 1: Clima laboral

Percepciones sobre aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo el mismo que fue medido mediante un cuestionario conformado por 30 preguntas

Variable 2: Estrés laboral

Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos el mismo que fue medido mediante un cuestionario conformado por 20 preguntas.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Clima laboral	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de progresar en la institución - Participación compartida - Reconocimiento a la labor desempeñada - Capacitaciones y especializaciones permanentes 	Ordinal
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso e identidad institucional - Cumplimiento de funciones día a día - Opción de mejorar la calidad de vida - El colaborador es el eje fundamental de la empresa - Objetivos claros y precisos 	
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación y ayuda mutua entre los colaboradores - Toma de decisiones compartidas - Oportunidades de desarrollo profesional - Remuneración acorde con la productividad - Tecnología de última generación 	
Variable 2: Estrés laboral	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Entendimiento de las metas y misión de la empresa - Metodología de trabajo de la empresa - Políticas empresariales - desempeño me estresa - Calidad de gestión 	Ordinal
	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - linformes permanentemente - Control del cumplimiento de funciones - Burocracia excesiva en los trámites - Respeto entre colaboradores 	
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos tecnológicos disponibles - Conocimiento de la tecnología - Tecnología adecuada y pertinente - Manejo adecuado de los software tecnológicos 	
	Influencia del líder	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de los directivos - Respeto reciproco entre trabajadores y directivos - Confianza entre colaboradores - Reconocimiento a la buena labor de los colaboradores 	

	Respaldo del grupo	<ul style="list-style-type: none"> - Respaldo del equipo de trabajo - Protección entre colaboradores - Niveles homogéneos de los colaboradores - Trabajo compartido 	
--	--------------------	---	--

Variable 1: Clima laboral

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

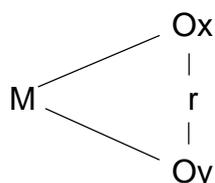
a) Tipo de investigación. La presente investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional. No experimental puesto que no existe manipulación de variables, es decir, no existe un tratamiento metodológico para observar influencia entre variables y correlacional porque determinará el grado de relación entre las variables investigadas.

b) Nivel de investigación. El nivel es correlacional ya que trató de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández y otros, 2014)

1.6.2. Método y diseño de investigación

a) Método de investigación. El método que utiliza toda investigación fue el método científico que consiste desde el descubrimiento del problema de investigación, luego la documentación y definición del problema, para continuar con la formulación de las hipótesis y los objetivos para ponerlas a prueba o contraste con la realidad para establecer las conclusiones de la investigación, y finalmente extender las conclusiones y generalizar los resultados. Así mismo se empleó el método empírico, el teórico, el método estadístico y el inductivo-deductivo.

b) Diseño de investigación. En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es descriptivo correlacional-transversal cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Clima laboral

Oy = Estrés laboral

r = Relación entre variables

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población. La población de estudio estuvo conformada por 166 trabajadores de las empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco en el año 2019.

La distribución de la población se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco, 2019

Nº	RAZÓN SOCIAL	CANTIDAD
01	SERVICE AMARILIS S.C.R.L.	28
02	SERVICE CIMEQ-ER S.C.R.L.	8
03	SERVICE ART DENT E.I.R.L.	7
04	SERVICE RENAL CARE S.A.C.	6
05	SERVICE GOLDEN PERÚ S.A.C.	15
06	SERVICE PREMIUM PERÚ S.A.C.	9
07	SERVICE DELTA S.A.C.	23
08	SERVICE SERESMED E.I.R.L.	12
09	SERVICE PROSEGUR E.I.R.L.	27
10	SERVICE HERMES E.I.R.L.	21
TOTAL		166

Fuente: SUNAT- Huánuco

Elaboración: Propia

b) Muestra. Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional por la accesibilidad a la toma de datos considerando a los trabajadores de las empresas GOLDEN PERÚ S.A.C. y PREMIUM PERÚ S.A.C. que en total suman 24 trabajadores. La distribución se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco

Nº	RAZÓN SOCIAL	CANTIDAD
05	SERVICE GOLDEN PERÚ S.A.C.	15
06	SERVICE PREMIUM PERÚ S.A.C.	9
TOTAL		24

Fuente: Cuadro 1
Elaboración: Propia

1.6.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

a) Técnicas. Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta.

En la presente investigación se utilizó la encuesta.

b) Instrumentos. Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para medir el clima laboral por 30 preguntas.
- Un cuestionario para medir el estrés laboral conformado por 20 preguntas.

Validez. La validez de un instrumento de toma de datos en investigación refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández y otros, 2014).

La validación de los instrumentos se realizó mediante la opinión de expertos que son especialistas en investigación y conocedores también del tema que se investigó.

Confiabilidad. La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández y otros, 2014).

Dicha confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach por tratarse de un instrumento cuyas respuestas de las preguntas son de más de dos alternativas.

La confiabilidad del instrumento que midió el clima laboral es:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,712	30

Siendo el valor de la confiabilidad 0.712, entonces el instrumento es confiable

La confiabilidad del instrumento que midió el estrés laboral es:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,729	20

Siendo el valor de la confiabilidad 0.729, entonces el instrumento es confiable.

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

Justificación teórica

Esta investigación permitió aportar teorías y conocimientos actualizados sobre clima laboral que es diferente al clima organizacional y al estrés laboral que es un mal que está afectando a toda la población en general; hecho que es de suma importancia para definir con precisión y con mayor profundidad sobre el conocimiento de estas variables y sus dimensiones.

Justificación práctica

Los funcionarios y directivos de las empresas tercerizadoras son los indicados y llamados de acuerdo a los resultados obtenidos de intervenir y adoptar alternativas de solución con la finalidad de mejorar el clima laboral para minimizar o desterrar el estrés que sufren los colaboradores

Los resultados de la presente investigación pueden ser utilizados como una fuente de consulta sobre la relación que existe entre el clima laboral y el estrés comprendiendo sus diferentes implicancias.

Los datos obtenidos durante el estudio servirán también como fuente de futuras investigaciones y como antecedentes que permitirán otros estudios referentes a temas afines o para profundizar y perfeccionar los que ahora presentamos.

Justificación Metodológica.

El estudio permitió conocer las técnicas e instrumentos para recoger y procesar la información. Del mismo modo los instrumentos elaborados servirán a otros investigadores para que lo puedan aplicar

en otros contextos adaptando a la realidad socioeconómica y cultural empresarial y de los colaboradores.

b) Importancia

Toda investigación bien desarrollada siempre contribuye con algo a las ciencias y a la sociedad. Por lo tanto la importancia de determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas que dan el servicio de vigilancia tiene su relevancia puesto que permitió la conocer primeramente el comportamiento de dichas variables, es decir cómo se encuentran y luego conocer el grado de relación que existe entre las mismas con la finalidad de dar las recomendaciones pertinentes para mejorar el clima laboral y minimizar o desterrar el estrés en los colaboradores.

c) Limitaciones de la investigación

Las limitaciones del presente proyecto de investigación se refieren sobre todo al tiempo disponible y al manejo de software estadístico que se subsanará recurriendo a un experto en estadística aplicada a la investigación científica.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Internacionales:

Marroquín y Pérez (2011) su estudio se basó en el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de sus colaboradores de Burger King, en Guatemala. Utilizando una guía de observación y un cuestionario de preguntas cerradas. Los hallazgos obtenidos indican que casi todos los trabajadores presentan libertad en su trabajo, identificación con la organización y aprecian las condiciones laborales. Así mismo en el cuestionario que realizó a los trabajadores la mayoría indica que les agrada trabajar con sus compañeros. Concluye que existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Oramas (2013) llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral y el síndrome de Burnout en la educación Primaria en la Habana, Cuba. Aplicó el Inventario de estrés para maestros (IEM) de Oramas, la escala sintomática de estrés (ESE) de Aro y el Inventario de Burnout de Maslach. Obtuvo como resultados que el 88.24% presenta estrés laboral y el 67.5%. Presenta síndrome de burnout. Da a permanente en el mismo lineamiento, teniendo en cuenta ampliar la realización de la investigación tanto en provincias y escuelas diferentes.

Cardona Lina y Montoya Luz (2013) realizaron un estudio denominado: Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en pequeñas empresas de calzado Maquilas de una multinacional de la ciudad de Manizalesll en el que evaluaron

a 182 trabajadores del sector operativo y 9 jefes de empresas de calzado.

Los resultados de la investigación evidenciaron que en las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Manizales se percibe un alto énfasis en las tareas o en los productos finales, por lo que se puede presentar un estilo de dirección Sinérgico o Tecnista, descartándose un estilo de dirección Sociable.

En cuanto el nivel de estrés presente en las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Manizales se catalogó como muy alto, pues la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación representó una muestra de estrés severo y perjudicial para la salud.

Sánchez, F. (2011), en su tesis “El estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” concluye. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.

Nacionales:

Dávalos (2005) llevó a cabo un estudio sobre el Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”, en Perú. Aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Obtuvo como resultados que el 60.42% enfermeras presenta un nivel moderado de estrés, 20.83% un nivel bajo de estrés y 18.75% un nivel alto de estrés. Concluye que la mayoría de enfermeras indican un moderado nivel de estrés laboral, demostrando que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el género en las enfermeras (os).

Carmona (2002) realizó un estudio sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería en el Perú. Utilizó en Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y escala de clima laboral de Moos (WES). Obtiene como resultado, que la mayoría de enfermeras presenta Síndrome de Burnout, pero a pesar de ello la mayoría percibe un buen clima laboral. Concluye la inexistencia de correlaciones entre las variables de estudio.

Taípe Peña, Natalia Sara (2014), en el trabajo de investigación titulado “Nivel De Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología Del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013”, Por La Universidad Nacional Mayor De San Marcos, contiene las siguientes conclusiones: El relación al nivel de estrés de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, la mayoría tiene un nivel de estrés de medio a alto, referido sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por la mañanas y tener que afrontar otro día en el trabajo , a veces no tener facilidad para crear una atmósfera relajada los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el

trabajo. Acerca del nivel del estrés laboral según dimensiones la mayoría de profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional tienen un nivel de estrés medio, referido a que se sienten emocionalmente agotados y se encuentran cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentar otro día de trabajo; en la dimensión despersonalización la mayoría tienen un nivel de estrés medio que está dado por que les preocupa que su trabajo les esté endureciendo emocionalmente y siente que los familiares de los pacientes le culpan de algunos de sus problemas; y en la dimensión realización personal la mayoría tiene un nivel de estrés medio 88 referido a que por lo general pueden entender con facilidad lo que piensan los pacientes, y tienen cierta facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes.

Locales:

Figuroa Cajas Guillermo Wily (2017), en su tesis titulada: Estrés laboral y productividad de los trabajadores del Consorcio de Alimentos “Rico Fort”, Huánuco 2017 (tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú, cuyo objetivo fue analizar de qué manera se relaciona el estrés laboral con la productividad de los trabajadores, llegando a la conclusión que efectivamente el estrés laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores del Consorcio de alimentos Rico Fort tal como se muestra el grafico puesto que la V.I, detalla que el 100% de los trabajadores son afectados de estrés laboral de nivel regular, lo cual se refleja con el resultado de la V.D mencionando que el 27% de los trabajadores se encuentran con la productividad de nivel regular.

López García, Ivette Evelin (2016), en el trabajo de investigación titulado “Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2016”, contiene las siguientes conclusiones: El

65,9% de los profesionales de Enfermería en estudio consideraron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo, el 57,3% de los profesionales de Enfermería en estudio señalaron que el ambiente psicológico constituye un estresor laboral moderado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente predominante ($X^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Y por último, el 51,2% de los profesionales de Enfermería en estudio señalaron que el ambiente social constituye un estresor laboral moderado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente predominante ($X^2 = 9,125$ y $p = 0,023$).

Cardenas (2013), desarrollo un estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013”. Cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el profesional de enfermería que en el área de medicina. Se trabajó con una muestra representada por 10 profesionales de enfermería. Se recolectó información utilizando un cuestionario con 10 preguntas de selección mixta validado por juicio de expertos. El resultado que se obtuvo fue que la dimensión ansiedad al igual que la dimensión cansancio y decaimiento respectivamente, influyen de forma significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima laboral

A) Definición.

El clima laboral u organizacional, según Chiavenato (2000) es el grado motivacional de los trabajadores, las cuales desencadenan

diversos tipos de motivación de acuerdo a la estrecha interacción que existe del sujeto y su ambiente de trabajo.

Todo colaborador o trabajador debe adaptarse a las diversas situaciones para lograr mantener su equilibrio y satisfacer sus necesidades.

Así mismo el ambiente laboral son las creencia y evaluación que hacen los trabajadores acerca de sus condiciones físicas y social de la empresa o de la organización (Méndez, 2006).

Al ambiente laboral también se conoce como el conjunto de reglas, costumbre y políticas que comparten todos los miembros de la organización (Davis,1991).

Es por ello que las definiciones de clima laboral se plantean en base a diversos factores puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo (Dessler, 1979).

B) Características del clima organizacional

Según Salom (1994) estas son las características más resaltantes que considera:

- Tiene una cierta permanencia estable, es decir, tienen las organizaciones a la vigencia ante los cambios acelerados y emergentes
- Influye en los comportamientos o conducta de los trabajadores de la empresa. Este hecho implica que los colaboradores optan cierto tipo de comportamientos y conductas que van a beneficiar a la organización sobre todo en la práctica y desarrollo de los valores personales, sociales y cívicos
- Contribuye al grado de compromiso e identificación de los trabajadores de la organización.

- Es avaluado y percibido por los trabajadores si tiene un favorable o desfavorable clima laboral.
- La estructura, dirección, políticas y planes de gestión, son variables que va a influenciar en el ambiente laboral.

Es importante tomar en cuentas estas características, ya que son de gran utilidad al momento de observar el clima organizacional, y de esta manera se ve que es lo que puede afectar a éste, y de modo más factible se puede buscar una pronta solución, si se llega a presentar algún problema

C) Factores que conforman el clima organizacional

Según Goncálves (2000) la existencia de cada organización dentro de un medio ambiente que cuenta con factores externos e internos, está conformado por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; que de una u otra manera afectan y se ven afectados por las políticas y procedimientos organizacionales, por tal motivo cualquier programa desarrollado para la administración de los recursos humanos deben tener presente dichos componentes.

D) Tipos de clima organizacional

Prevalecen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla cinco tipos de clima organizacional. (Brunet, 1999):

- **Clima rutinario:** Son monótonas, apáticas e impersonales. Marcadas por la hostilidad, la cautela e intimidación.
- **Clima orientado para la tarea:** Es el trabajo altamente sistémico y controlado por sus miembros se evalúan constantemente buscando

la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia.

- **Clima de apoyo mutuo:** Cuando existen lazos de amistad, empatía y preocupación entre los trabajadores, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.
- **Clima práctico:** Se caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel democrático. Donde los problemas lo resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
- **Clima propósito:** Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos.

E) Dimensiones del clima laboral

Según Litwin y Stinger (1978) el clima organizacional se basa en nueve dimensiones que demostraran la presencia del clima organizacional. Las cuáles son las siguientes:

- Estructura, reglas normas y procedimientos de la empresa, percibidos por los mismos trabajadores.
- Empowerment, es el sentido de responsabilidad que tienen los trabajadores en su actividad laboral.

- Recompensa, es lo que percibe y recibe el trabajador por su esfuerzo, el cual es motivado por la recompensa brindada por parte de la empresa.
- Desafío, son los objetivos brindados por la empresa, los cuales son aceptados por el trabajador que lo motiva a poder tomar riesgos.
- Relaciones, es como se va manifestar la relación entre los miembros de una organización como de parte de los jefes hacia sus subordinados.
- Cooperación, es la unión de todas las fuerzas para lograr alcanzar un mismo objetivo, mediante el apoyo mutuo.
- Conflictos, son las discrepancias que se pueden manifestar entre los miembros de la organización.
- Identidad, es la fidelidad por parte del trabajador hacia la empresa.

Sin embargo en el presente estudio tomamos la opinión de Brunet (1999) quien relaciona el clima laboral como una de las causas del estrés y considera las siguientes dimensiones:

- **Realización personal.** Esta dimensión está referida fundamentalmente que si en la organización existen oportunidades de progresar en la institución, si la participación en todas las actividades es compartida, así como la existencia de reconocimientos a la labor desempeñada y sobre todo si existe capacitaciones y especializaciones que permitan la promoción del personal.
- **Involucramiento personal.** Está referido especialmente al compromiso e identidad institucional, al cumplimiento de las funciones, a la productividad laboral como eje fundamental de la organización y al cumplimiento de las metas y objetivos

- **Condiciones laborales.** Se refiere sobre todo al trabajo en equipo de todos los colaboradores, a la toma de decisiones compartidas, a las oportunidades de desarrollo personal, a la remuneración justa y equitativa y a los elementos tangibles que involucra a la infraestructura y la tecnología de última generación.

Se debe considerar que el trabajo es una de las principales fuentes de bienestar y, al mismo tiempo, de estrés de las personas, porque constituye una de las actividades que dota de estructura y sentido su existencia. El individuo contribuye con su esfuerzo, tiempo, aptitudes y habilidades al bien social a cambio de una compensación económica adecuada y un reconocimiento psicológico y social (Pili, 2010). La tasa creciente de desempleo, los despidos masivos, la incertidumbre y la no correspondencia entre el nivel de preparación, el puesto de trabajo y el sueldo han aumentado la des- motivación del trabajador, que no percibe ninguna recompensa laboral o personal por su dedicación. En este contexto, el estrés se presenta como una reacción individual a un problema cuya raíz es social (Gil-Lacruz, 2007).

Según la Organización Internacional del Trabajo (1992), las empresas que incentivan al trabajador y cuidan su ambiente laboral comparten una mayor probabilidad de que esta inversión se refleje en ganancias (en mayor cuantía que las pérdidas derivadas del estrés no previsto). Incluso los colaboradores mejorarían en el bienestar, el desempeño y cumplimiento de sus funciones si aprendiesen a gestionar primero su calidad de vida relacionada.

Según un estudio de Escriba y Bernabé (2002), las principales estrategias preventivas a considerar por el colaborador se deberían dirigir fundamentalmente a tres factores estresantes laborales:

- La incertidumbre frente a la instauración de un nuevo servicio. Su afrontamiento consiste en la aceptación de la incertidumbre;

dialogar con otros colegas y directivos sobre la actividad a realizar.

- La posibilidad de ser demandado por incumplimiento de sus funciones. Para su afrontamiento, conviene no tener en cuenta a priori la posibilidad de una demanda; tratar de sentir que el trabajo se ha realizado bien; hablar con el usuario y explicarle su situación con claridad; tener una compañía de seguros.
- Los efectos generales de los factores estresantes laborales. Las estrategias más utilizadas son realizar actividades alejadas de la práctica profesional; pasar tiempo con la familia; desahogarse;

2.2.2. Estrés laboral

A) Definición

El estrés es un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal (Fuentes, 2004).

Una persona recibe diariamente una cantidad exorbitante de estímulos de todos tipos, pueden ser internos o externos y de ellos nace un cierto equilibrio entre acción y reacción. Este equilibrio es el que mantiene el permanentemente funcionamiento del organismo en relación con el ambiente, por eso se debe concluir que siempre se estará generando cierto nivel de estrés (Davisk, G. & Newstrom), J.W. 2005).

El estrés es un término general que se aplica a las presiones que la gente sufre en su vida. “El estrés es casi inevitable en muchos trabajos, cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física”. Si es estrés se vuelve excesivo, los empleados presentan diversos síntomas de estrés que pueden

perjudicar su desempeño en el trabajo y su salud, e incluso deteriorar su capacidad de hacer frente al ambiente. (Gonzales, 2010)

El National Institute of Occupational Safety and Health, considera el estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (p. 14). El factor estresante principal es la propia naturaleza del trabajo que, en ocasiones, carece de experiencias positivas y, en otras, presenta un exceso de aspectos laborales negativos, como la falta de seguridad, situaciones de riesgo o peligro, o un excesivo número de horas de trabajo (NIOSH, 1999).

Una persona recibe diariamente una cantidad exorbitante de estímulos de todos tipos, pueden ser internos o externos y de ellos nace un cierto equilibrio entre acción y reacción. Este equilibrio es el que mantiene el permanentemente funcionamiento del organismo en relación con el ambiente, por eso se debe concluir que siempre se estará generando cierto nivel de estrés (Davisk, G. & Newstrom), J.W. 2005).

El estrés es una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptiva. El estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las repuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas (Gonzales, 2010).

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerlas frente o mantenerlos bajo control. No en una enfermedad, pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales. (Gonzales, 2010)

Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. Portillo, Cabrera y Corzo (2008) afirman que "El estrés laboral se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), la tarea (escasos o excesivo de trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentidos, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.)"

El estrés está directamente relacionado con la rotación laboral. Es recurrente que cuando una persona comienza a sentir un estrés permanente, al tiempo busque una nueva oportunidad de trabajo "El estrés es una de las principales causas de rotación laboral en el mundo, situación que provoca un alto gasto para las empresas en la formación de nuevos trabajadores, además de dañar y garantizar su normal desarrollo diario."

El escaso control que tienen las personas sobre sus impulsos, los lleva a pensar en el abandono de su empleo, búsqueda de oportunidades para iniciarse en nuevas carreras, e inclusive terminar por renunciar. Es por ello que las empresas necesitan identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral. Un primer paso consiste en examinar y entender las causas o fuentes del estrés (Bachenheimer, 2002).

El estrés laboral resulta del desequilibrio manteniendo entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador (Mingote, Alicia & Antón, 1999).

El estrés laboral como una experiencia de malestar secundaria a la percepción de exceso o carencia de demandas laborales con respecto a la propia capacidad percibida para afrontarlas, siempre que las consecuencias sean percibidas como negativas (Orlandini, 2012)

B) Fases del estrés

Generalmente, el estrés no sobreviene de manera repentina. El organismo del ser humano posee la capacidad para detectar las señales de que se está ante un evento productor de este. Desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Melgosa, 1995).

- **Alarma.** En cuanto a la fase de alarma, es el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Solamente cuando la barrera estresante supera a la persona y esta se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual la sitúa así en la fase de alarma.
- **Resistencia.** Cuando el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la segunda fase, denominada de resistencia. Intenta continuar enfrentado la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y, como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor, lo cual la hace tratar de salir adelante, pero no encuentra la forma; esto hace que esta situación se convierta en un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.
- **Agotamiento.** Posteriormente, se presenta la fase de agotamiento que es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va

acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. Respecto de la ansiedad, la persona la vive frente a una diversidad de situaciones, no solo ante el agente estresante, sino también ante experiencias que normalmente no se la producirían. En cuanto a la depresión, la persona carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos son pesimistas y los sentimientos hacia sí misma son cada vez más negativos.

Es importante tomar conciencia de que todas las personas tienen un límite y que, si este es respetado, tendrán la oportunidad de que tanto su calidad como esperanza de vida se vean mejoradas.

C) Causas del estrés

En cuanto a las causas del estrés, Melgosa (1995) hace referencia a experiencias traumáticas, las molestias cotidianas, el ambiente físico y social, las elecciones conflictivas y algunas circunstancias estresantes típicas que se presentan a lo largo de la vida.

- **Las experiencias traumáticas.** Se refieren a acontecimientos o hechos que ocurren y que afectan la convivencia de las personas, tanto si provienen de catástrofes naturales como terremotos o huracanes, así como si son provocadas por humanos, tales como accidentes o agresiones, aportan una cantidad considerable de estrés durante y después del acontecimiento. Las personas víctimas de experiencias traumáticas pasan por un periodo de estrés que sigue tres pasos: el primero es una ausencia de respuesta, la persona parece ida, como ajena a lo ocurrido; el segundo paso se evidencia por la incapacidad para iniciar una tarea por simple que sea; en el tercer paso, finalmente, la persona entra en una etapa de ansiedad y aprehensión en la que revive las escenas mediante fantasías o pesadillas. Algunas veces puede sufrir un

agudo sentimiento de culpabilidad, sobre todo en aquellos casos en que otras personas han perdido la vida.

- **Molestias cotidianas.** Asimismo, las molestias cotidianas tales como perder el autobús o llegar tarde a una cita crean tensión. Si estas situaciones se presentan con mucha frecuencia y la persona permite que la afecten, se puede llegar a niveles de estrés muy altos, como si este fuera producto de un evento estresante de gran magnitud. También el ambiente físico que rodea a las personas contribuye a generar, en mayor o menor grado estrés; por ejemplo, el exceso de ruido y la escasez de espacio vital.
- **Elecciones conflictivas.** Otro factor causante de estrés es cuando la persona tiene que decidir entre dos o más opciones. Independientemente de si estas son negativas o positivas, es su similitud la que crea la dificultad de elección. Dependiendo de la cualidad positiva o negativa de las opciones, se han identificado cuatro tipos de conflictos que surgen a la hora de elegir, descritos a continuación. El primero es el conflicto de evitación-evitación. Se trata de la presencia de dos situaciones que se perciben como negativas y que sumergen a la persona en un conflicto por el cual trata de evitar ambas; no obstante, en la mayoría de los casos tiene que optar por una, probablemente la menos perjudicial. El segundo conflicto es el de atracción-atracción. En ésta ambas situaciones se perciben como positivas y se desean a la vez, pero igualmente la persona debe decidirse por una de ellas. El tercer conflicto es el de atracción-evitación. Este tipo de conflicto ocurre ante la presencia de una situación que se percibe al mismo tiempo como positiva y negativa. Por ejemplo, el hecho de alejarse de la familia por motivo de trabajo, capacitaciones o estudios. El cuarto y último conflicto es el de doble atracción-evitación. Este aparece como resultado de la existencia de dos situaciones,

cada una de ellas con componentes positivos y negativos a la vez.

Para tomar decisiones se recomienda no actuar o decidir impulsivamente, anotar las opciones posibles, analizar las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas, proyectar las opciones en el futuro inmediato, seleccionar la opción que se considere como la más provechosa y aceptarla con sus consecuencias.

Diversos autores consideran también las relaciones humanas como una causa central del estrés, debido a la necesidad del ser humano de afecto y pertenencia. Kaplan (citado por Hays y Oxley, 1996) menciona que aquellas personas que logran mantener relaciones adecuadas con otras tienen menor tendencia de padecer enfermedades físicas y psicológicas. Cuando ocurre la situación contraria, las personas presentan problemas de adaptación al ambiente y al afrontar el estrés. El fracaso en los intentos de comunicación lo genera cuando se escapan datos y detalles importantes, cuando se expresa algo pero no se consigue que la otra persona comprenda exactamente lo que desea, cuando se dice sí y lo que se quería decir era no o viceversa; es decir, no se logra una comunicación asertiva y clara. Los ejemplos anteriores son de situaciones que provocan que la persona se sienta confundida y actúe con angustia y tensión.

D) Consecuencias del estrés laboral

Hernández (s/f) plantea las consecuencias y efectos negativos del estrés laboral, las mismas que son:

- **A nivel fisiológica:** Taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del

metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la gargantea, dilatación de pupilar, etc.

- **A nivel cognitivo:** Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- **A nivel motor:** Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos etc.

En primera instancia estas son las consecuencias inmediatas que puede presentar una persona que tenga estrés laboral, lo cual es perjudicial para su salud que afecta no solo a la persona sino también a su entorno familiar y laboral.

E) Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones del estrés laboral que se considera en el presente estudio son factores estresantes que está expuesto el colaborador de toda organización, y entre ellos se tiene:

- **Clima organizacional.** Está referido especialmente al conocimiento y entendimiento de las metas y misión de la empresa, sí como a la metodología de trabajo de la empresa, a las políticas empresariales y calidad de gestión entre otros, es decir, a todo el ambiente laboral que propone y tiene la organización
- **Estructura organizacional.** Se refiere si la organización tiene una comunicación fluida e informa permanentemente de las actividades empresariales, si existe control del cumplimiento de funciones adecuadas y no preferenciales o sesgadas, así como el respeto entre los colaboradores y la demora excesiva en los trámites.

- **Tecnología.** Está centrado si la organización dispone de **los** recursos tecnológicos oportunos y de última generación si los colaboradores tienen conocimiento de la tecnología de última generación específicamente en el manejo del software informático.
- **Influencia del líder.** Comprende fundamentalmente la actitud de los funcionarios y directivos, el respeto recíproco entre colaboradores, la confianza de los funcionarios y directivos hacia sus colaboradores y el reconocimiento a la buena labor desempeñada.
- **Respaldo del grupo.** Se refiere al respaldo y apoyo permanente al equipo de trabajo, fidelidad entre los colaboradores, al trabajo compartido y sobre todo a la justicia y equidad en el trato en la remuneración y otros a todos los equipos de trabajo.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Compromiso institucional:** Es la identificación que tiene el trabajador con su institución y el entusiasmo que demuestra en todas las actividades y acciones programadas por la institución.
2. **Clima Laboral:** Son percepción sobre aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo.
3. **Estrés:** El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas laborales se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón (Hans-Selye, 1935).
4. **Estrés laboral:** La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia.

5. **Sobre carga de trabajo:** Cuando las exigencias del trabajo no se adecuan a las capacidades del trabajador, es decir, cuando existe una incapacidad o al menos una dificultad del trabajador para, en un momento dado, dar respuesta a la tarea que tiene encomendada, hablamos de carga de trabajo.
6. **Desgaste Emocional:** Como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo)
7. **Tensión:** La tensión es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante.

2.4. BASES HISTÓRICAS

Históricamente el concepto de “clima laboral” nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente, donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno, por lo tanto, se forma un juicio valórico de lo que es su realidad y modelo de conducta (Brunet 1999).

A la concepción que tiene de sí el trabajador y del ambiente, con el cual interactúa, Lewin le llama “Atmósfera” o “Clima Psicológico”; es decir, una realidad empírica que puede ser demostrada en la organización como cualquier hecho físico (Lewin 1988).

A partir de estos estudios nace la inquietud de incorporar el concepto de “clima” al mundo organizacional, para poder explicar las interacciones entre la organización y el individuo, y su relación con la

motivación del personal y su efecto en la productividad de la organización. (Alvarez, 1992)

En 1955, Francis Cornell ingresa el término “percepciones” dentro de la acepción de clima, como una combinación que permite entender la posición de las personas en su trabajo. (Alvarez, 1992).

El clima laboral hace referencia a que toda organización crea su propio clima, con sus propias costumbres y estilos. El “clima laboral” refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal, así refleja las presiones internas y externas de las personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema.

De acuerdo a las definiciones antes señaladas el “clima laboral” debe entenderse como un atributo inherente a la organización misma y por ende, algo externo al individuo; definiciones que por lo demás han sido criticadas por ser demasiado amplias. En razón de esta última aseveración, se considera oportuno complementar lo expresado, con algunas ideas adicionales.

En 1968, el teórico Tagiuri, define “clima laboral” como una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye en sus conductas, y que puede ser descrita en términos de los valores de un conjunto particular de características o atributos de la organización (Keith y Newstrom 1991, 54).

Otros autores que definieron clima laboral reconocieron su naturaleza tanto estructural como subjetiva. Para estos autores el “clima laboral” se concibe como los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

En estos tiempos de globalización y alta competitividad el clima laboral se convierte para todos los miembros de la organización en un conjunto de actividades y expectativas que describen a la organización en términos de características que se centran fundamentalmente en aspectos internos y externos del ambiente laboral y que influye decididamente en el comportamiento de los colaboradores, donde si no existe un adecuado ambiente de trabajo trae consigo el mal del milenio que es el estrés laboral que es una enfermedad que siempre ha convivido con el ser humano y que se considera como como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una fase de alarma y que se prepara para dar una respuesta, denominada fase de resistencia donde se continua con una fase de agotamiento produciendo un progresivo desgaste de nuestras energías y que todo colaborador tiene en toda organización unos con menor o mayor grado que otros.

Las unidades de gestión educativa local por ser instancias de gestión educativa descentralizada y que atiende al servicio educativo fueron creadas por La Ley –general de Educación (Ley N° 28044) en julio del 2003, en sus inicios se denominaban zonales de educación, posteriormente por D.S. N° 012-86-ED del 23 de julio de 1883 se crean las unidades de servicios educativos (USE) como órganos desconcentrados del MED, en sustitución de las Direcciones Zonales de Educación y de las Supervisiones Educativas.

2.5. BASE LEGAL

La elaboración del presente trabajo de investigación se basa en:

Ley Universitaria N° 30220

Artículo 45. Obtención de grados y títulos que a la letra dice: “La obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas

normas internas. Así en el numeral 45.2 referente al Título Profesional indica que se requiere del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.

Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Alas Perrunas de junio del 2019

Artículo 13º. Para la obtención del Título Profesional se requiere la obtención previa del grado académico de bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.

Artículo 17º. La tesis es una modalidad de investigación que se caracteriza por la rigurosidad y originalidad en sus planteamientos, relacionados con la profesión con la especialidad del bachiller y las líneas de investigación definidas por la universidad, y de interés nacional e internacional, cuya finalidad es aportar nuevos paradigmas, teorías o metodologías sobre temas del conocimiento, concordantes con el perfil profesional del titulado.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y gráficos

Tabla 1. Clima laboral en las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY INADECUADO	30 a 54	2	8,3
INADECUADO	55 a 78	7	29,2
POCO ADECUADO	79 a 102	5	20,8
ADECUADO	103 a 126	3	12,5
MUY ADECUADO	127 a 150	7	29,2
TOTAL		24	100%
PROMEDIO		95.17	

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

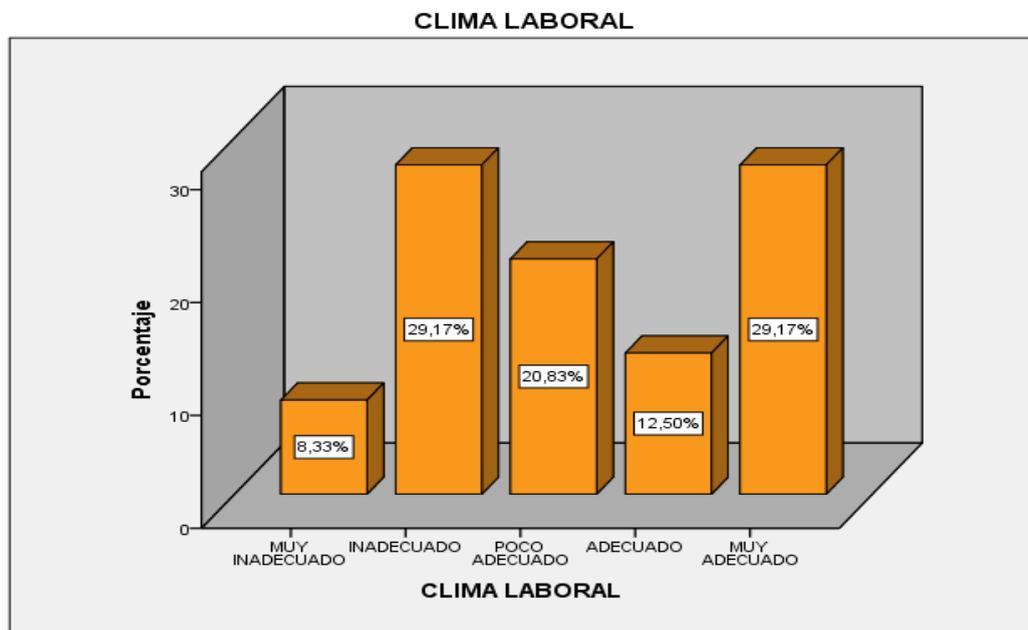


Figura 1. Clima laboral en las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 1, se tiene que el 29.2% de los colaboradores afirman que el clima laboral en las Empresas Tercerizadoras es inadecuado y muy adecuado respectivamente, el 20.8% opina que es poco adecuado, el 12.5% afirma que es adecuado y el 8.3% indica que es muy adecuado. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores opinan que el clima laboral en dichas empresas es inadecuado y muy adecuado donde en promedio se ubica en un nivel de poco adecuado con un puntaje de 95.17 de un total de 150 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado se debe porque las dimensiones de esta variable como la realización personal, el involucramiento personal y las condiciones de trabajo también son poco adecuados, existiendo en muchas de las empresas poco compromiso e involucramiento en el cumplimiento de las metas y objetivos que persigue la organización y muchos colaboradores están únicamente de paso buscando otras opciones laborales de mejores condiciones económicas.

Tabla 2. Realización personal en las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY INADECUADO	10 a 18	2	8,3
INADECUADO	19 a 26	8	33,3
POCO ADECUADO	17 a 34	4	16,7
ADECUADO	35 a 42	5	20,8
MUY ADECUADO	43 a 50	5	20,8
TOTAL		24	100%
PROMEDIO		31.33	

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

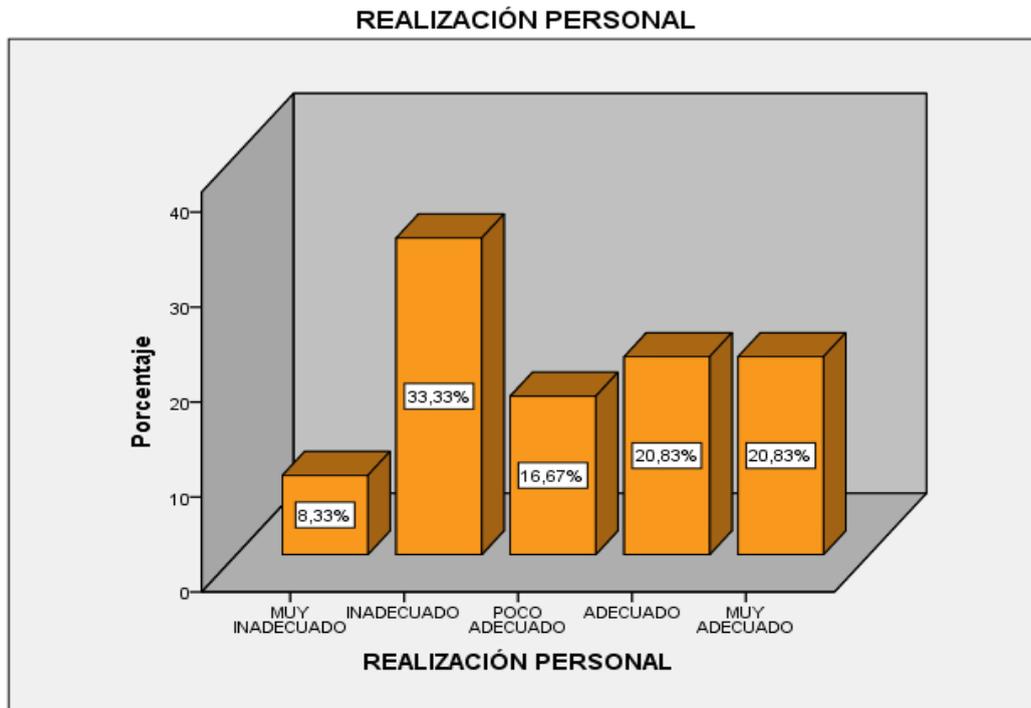


Figura 2. Realización personal en las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 2, se tiene que el 33.3% de los colaboradores afirman que su realización personal en las Empresas Tercerizadoras es inadecuado, el 20.8% opina que es adecuado y muy adecuado respectivamente, el 16.7% afirma que es poco adecuado y el 8.3% indica que es muy inadecuado. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores opinan que su realización personal en dichas empresas es inadecuado y en promedio esta dimensión se ubica en un nivel de poco adecuado con un puntaje de 31.33 de un total de 50 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado se debe porque en dichas empresas existen pocas oportunidades de progresar, los directivos y jefes casi nunca se interesan por el éxito de sus empleados, no existe participación de los colaboradores en definir los objetivos y las acciones para lograrlo, poco se valora los altos niveles de desempeño sin ningún tipo de discriminación, en muchos casos los directivos no expresan reconocimiento por los logros alcanzados, del mismo modo las actividades en las que se trabaja no permiten aprender y desarrollarse

profesionalmente, existe poca capacitación de los colaboradores, pero no existe promoción del desarrollo personal ni permiten ideas creativas ni innovadoras, además existe ausentismo de especializaciones y capacitaciones fuera de la empresa por la misma condición del contrato.

Tabla 3. Involucramiento personal en las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY INADECUADO	10 a 18	2	8,3
INADECUADO	19 a 26	7	29,2
POCO ADECUADO	17 a 34	5	20,8
ADECUADO	35 a 42	5	20,8
MUY ADECUADO	43 a 50	5	20,8
TOTAL		24	100%
PROMEDIO	32.00		

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

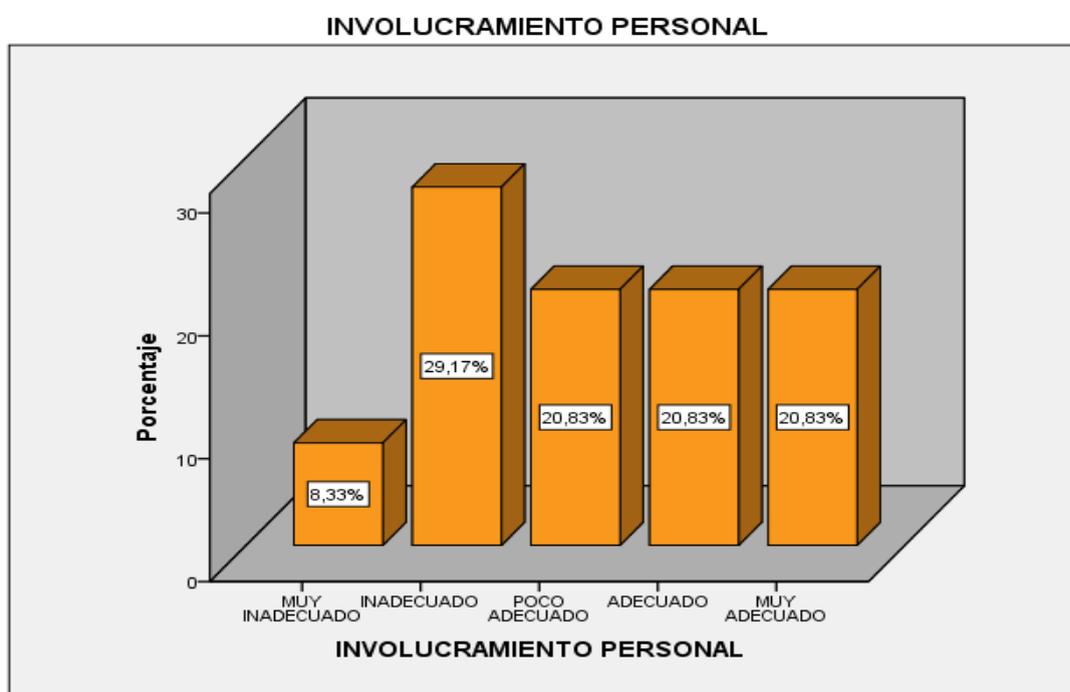


Figura 3. Involucramiento personal en las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 3, se tiene que el 29.2% de los colaboradores afirman que el involucramiento personal en las Empresas Tercerizadoras es inadecuado, el 20.8% opina que es poco adecuado, adecuado y muy adecuado respectivamente y el 8.3% indica que es muy inadecuado. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores opinan que el involucramiento personal en dichas empresas es inadecuado donde en promedio se ubica en un nivel de poco adecuado con un puntaje de 32.00 de un total de 50 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado se debe porque en muchos casos los colaboradores se sienten comprometidos con el éxito en la organización, donde cada trabajador cumple sus funciones en el logro de los objetivos institucionales considerándose un factor clave para el éxito de la organización, muchos están comprometidos con la empresa desempeñando sus funciones cada mejor, muchos cumplen con las tareas diarias en el trabajo, sin embargo opina la mayoría que cumplir con las actividades laborales es una tarea poco estimulante, pocos se sienten orgullosos de su empresa y muchos no conocen la misión, visión y valores institucionales y que dichas empresas no es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Tabla 4. Condiciones laborales las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY INADECUADO	10 a 18	2	8,3
INADECUADO	19 a 26	7	29,2
POCO ADECUADO	17 a 34	5	20,8
ADECUADO	35 a 42	3	12,5
MUY ADECUADO	43 a 50	7	29,2
TOTAL		24	100%
PROMEDIO		31.83	

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

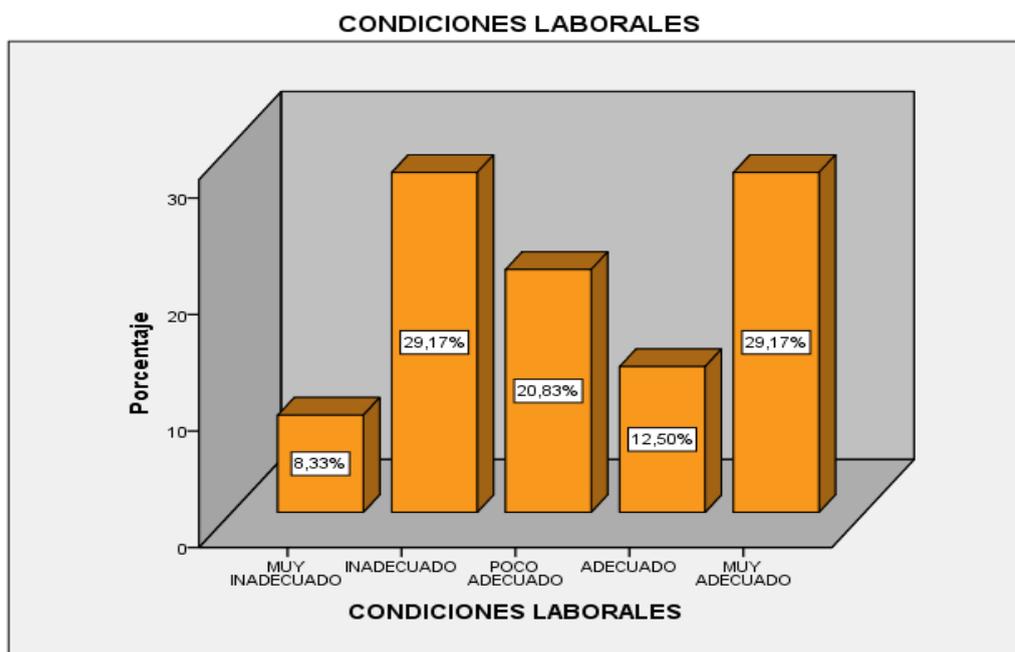


Figura 4. Condiciones laborales las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 4, se tiene que el 29.2% de los colaboradores afirman que las condiciones laborales en las Empresas Tercerizadoras son inadecuadas y muy adecuado respectivamente, el 20.8% opina que es poco adecuado, el 12.5% afirma que es adecuado y el 8.3% indica que es muy adecuado. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores opinan que las condiciones laborales en dichas empresas son inadecuados y muy adecuados donde en promedio se ubica en un nivel de poco adecuado con un puntaje de 31.83 de un total de 50 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado se debe porque en pocos casos los compañeros de trabajo cooperan entre sí, los objetivos en muchos de los casos no se cumplen, los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, el grupo de trabajo pocas veces funciona como un equipo bien integrado, muchas veces no se e cuenta con la oportunidad de realizar el óptimo trabajo, la gestión de los recursos es poco adecuada, la remuneración no es atractiva

en comparación con la de otras organizaciones de otros lugares, mucho de los objetivos no guardan relación con la visión de la institución, no se cuenta con la tecnología de última generación que facilita el trabajo y consideran los colaboradores que la remuneración no está de acuerdo al desempeño y los logros.

Tabla 5. Estrés laboral de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY BAJO	20 a 36	0	0,0
BAJO	37 a 52	5	20,8
MEDIO	53 a 68	5	20,8
ALTO	69 a 84	13	54,2
MUY ALTO	85 a 100	1	4,2
TOTAL		24	100%
PROMEDIO	66.50		

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

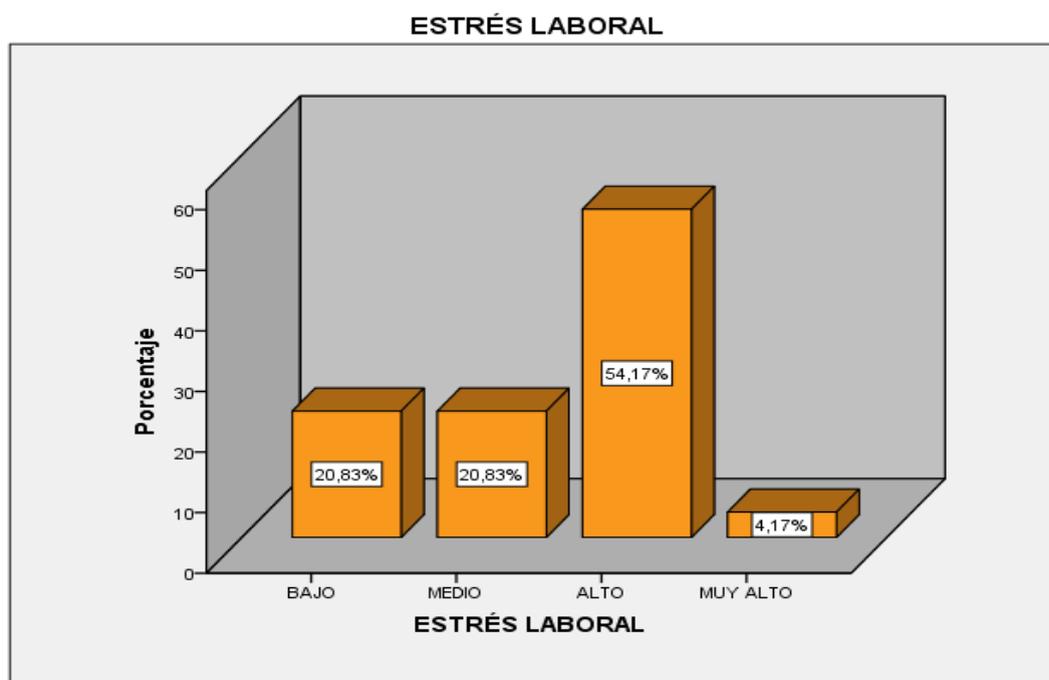


Figura 5. Estrés laboral de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 5, se tiene que el 54.2% de los colaboradores de Empresas Tercerizadoras tienen estrés alto, el 20.8% lo tienen bajo y medio respectivamente y el 4.2% tienen estrés muy alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores tienen estrés alto, el promedio de esta variable se ubica en una valoración mediana con un puntaje de 66.50 de un total de 100 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado se debe porque las dimensiones de esta variable como el clima organizacional, la estructura organizacional, tecnología, influencia del líder y respaldo del grupo se encuentran también en una valoración alta. Por lo tanto podemos apreciar que los colaboradores tienen un nivel de estrés alto que debe llamar la atención a los directivos y funcionarios de dichas empresas para que puedan dar las medidas correctivas y tener trabajadores libre de este mal que trae consigo perjuicio a la persona y a la misma empresa.

Tabla 6. Clima organizacional como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY BAJO	04 a 07	0	0,0
BAJO	08 a 11	5	20,8
MEDIO	12 a 14	7	29,2
ALTO	15 a 17	8	33,3
MUY ALTO	18 a 20	4	16,7
TOTAL		24	100%
PROMEDIO		14.21	

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

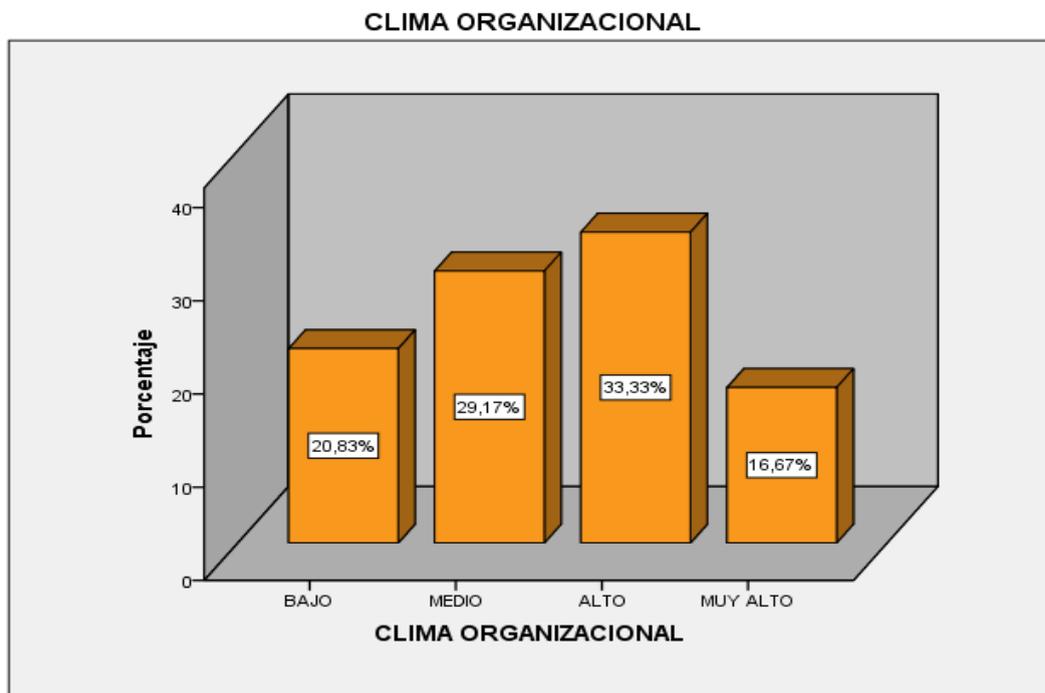


Figura 6. Clima organizacional como factor de estrés de los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 6, se tiene que el 33.3% de los colaboradores de Empresas Tercerizadoras perciben un clima organizacional alto, el 29.2% medio o regular, el 20.8% perciben un clima organizacional bajo y el 16.7% un clima organizacional muy alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores perciben al clima organizacional en un nivel alto, sin embargo existe un gran porcentaje que afirman que el clima organizacional es bajo y regular. Así mismo el promedio se ubica en una valoración de regular o media con un puntaje de 14.21 de un total de 20 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado origina estrés en los colaboradores por no comprender las metas y misión de la empresa, no se encuentran contentos con la forma de trabajo de la empresa que tiene políticas gerenciales que impiden el buen desempeño y muchas de ellas carecen de una adecuada gestión y objetivos bien definidos.

Tabla 7. Estructura organizacional como factor del estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY BAJO	04 a 07	1	4,2
BAJO	08 a 11	5	20,8
MEDIO	12 a 14	8	33,3
ALTO	15 a 17	5	20,8
MUY ALTO	18 a 20	5	20,8
TOTAL		24	100%
PROMEDIO	13.71		

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019

Elaboración. El autor

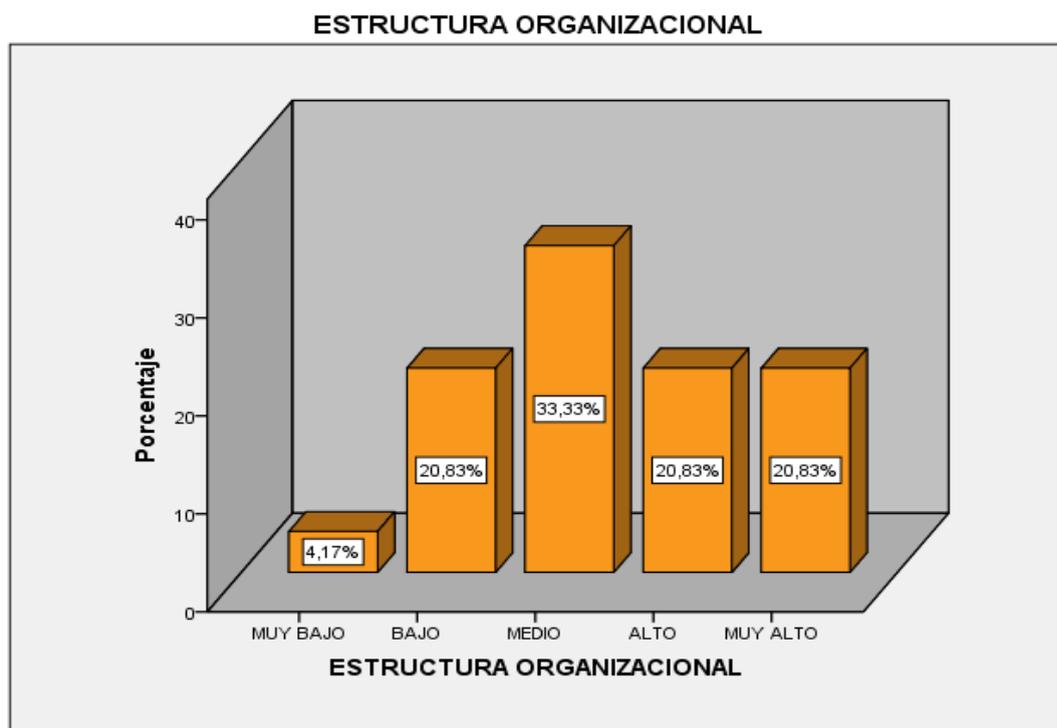


Figura 7. Estructura organizacional como factor del estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 7, se tiene que el 33.3% de los colaboradores de Empresas Tercerizadoras perciben una estructura organizacional media o regular, el 20.8% perciben dicha estructura como bajo, alto y muy alto, respectivamente y el 4.2% perciben una estructura organizacional muy baja. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores perciben una estructura organizacional muy baja donde en promedio se ubica en una valoración de regular o mediana con un puntaje de 13.71 de un total de 20 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado origina estrés en los colaboradores puesto que tienen que rendir informes permanentemente a sus superiores y a sus subordinados, además existe poco control en algunos de los colaboradores, existe mucho papeleo así como trámites sin sentido dentro de la empresa, en muchos casos los superiores faltan el respeto a los subordinados. Ello indica que la estructura organizacional no está bien definida, ya que una organización para tener prevalencia y vigencia debe tener todas sus características en un nivel alto o muy alto.

Tabla 8. Tecnología como factor de estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY BAJO	04 a 07	2	8,3
BAJO	08 a 11	9	37,5
MEDIO	12 a 14	7	29,2
ALTO	15 a 17	4	16,7
MUY ALTO	18 a 20	2	8,3
TOTAL		24	100%
PROMEDIO		12.75	

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

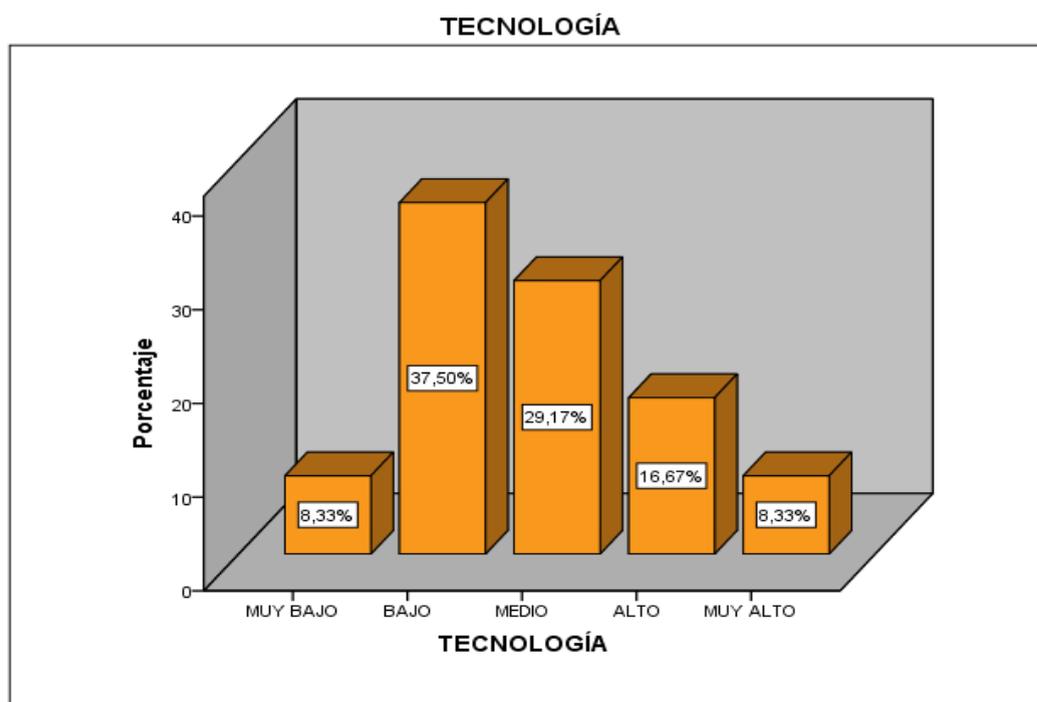


Figura 8. Tecnología como factor de estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 8, se tiene que el 37.5% de los colaboradores de Empresas Tercerizadoras perciben una estructura organizacional baja, el 29.2% regular o media, el 16.7% una estructura organizacional alta y el 8.3% perciben una estructura organizacional muy alta y muy baja. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores perciben una estructura organizacional baja donde en promedio se ubica en una valoración de media o regular con un puntaje de 12.75 de un total de 20 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado origina estrés en los colaboradores puesto que los recursos tecnológicos disponibles son limitados, así como los colaboradores manifiestan que no tienen los conocimientos técnicos necesarios para realizar un buen trabajo y los equipos existentes son obsoletos y no tienen mantenimiento.

Tabla 9. Influencia del líder como factor de estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY BAJO	04 a 07	3	12,5
BAJO	08 a 11	4	16,7
MEDIO	12 a 14	10	41,7
ALTO	15 a 17	6	25,0
MUY ALTO	18 a 20	1	4,2
TOTAL		24	100%
PROMEDIO	12.67		

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

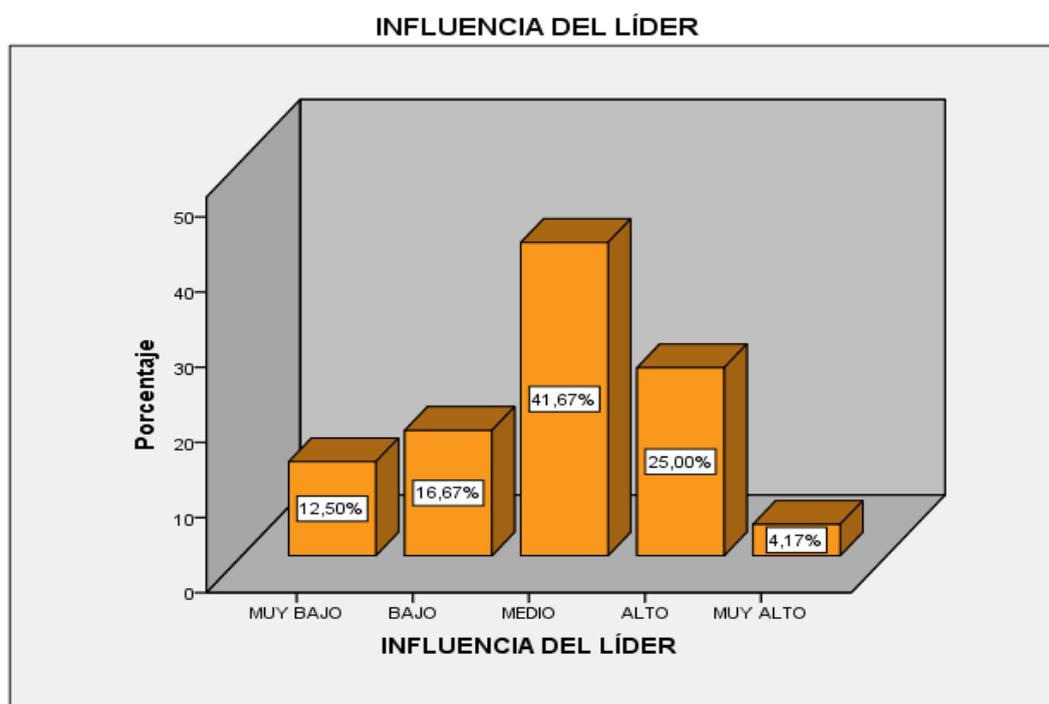


Figura 9. Influencia del líder como factor de estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 9, se tiene que el 41.7% de los colaboradores de Empresas Tercerizadoras indican que la influencia del líder se encuentra en un nivel regular o medio, el 25.0% indica que es alto, el 16.7% indican

que es bajo, el 12.5% muy bajo y solo el 4.2% indican que la influencia del líder es muy alta. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores indican que la influencia del líder se ubica en un nivel medio o regular y en promedio se ubica en una valoración mediana o regular con un puntaje de 12.67 de un total de 20 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado origina estrés en los colaboradores puesto que la actitud del supervisor no defiende a sus colaboradores ante los jefes ante acusaciones no fundamentadas, así mismo no existe respeto ni confianza de los supervisores ni se preocupan por la estabilidad y bienestar de los trabajadores. Por lo tanto no existe un verdadero liderazgo que pueda conducir a los colaboradores a la consecución de los objetivos empresariales, ni mucho menos no existe la capacidad para cambiar la escala de valores de los trabajadores.

Tabla 10. Respaldo del grupo como factor de estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
MUY BAJO	04 a 07	0	0,0
BAJO	08 a 11	10	41,7
MEDIO	12 a 14	3	12,5
ALTO	15 a 17	10	41,7
MUY ALTO	18 a 20	1	4,2
TOTAL		24	100%
PROMEDIO	13.17		

Fuente. Cuestionario en noviembre del 2019
Elaboración. El autor

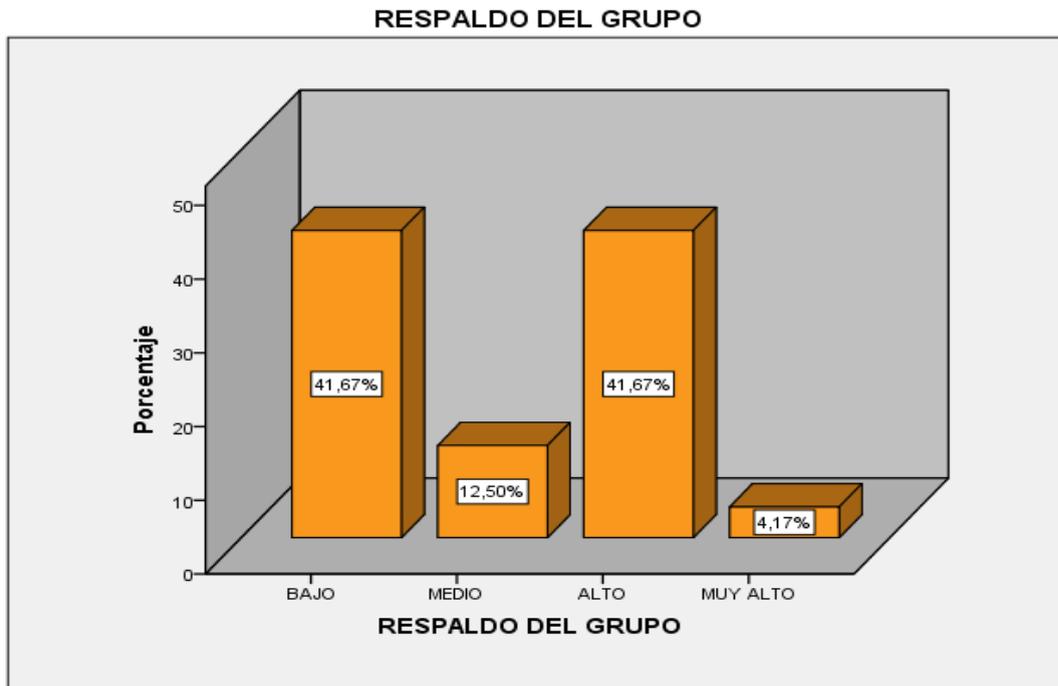


Figura 10. Respaldo del grupo como factor de estrés en los colaboradores de las Empresas Tercerizadoras

Descripción e interpretación

En la tabla y figura 10, se tiene que el 41.7% de los colaboradores de Empresas Tercerizadoras afirman que el respaldo del grupo es alto y bajo respectivamente, el 12.5% regular o medio y solo el 4.2% indican que el respaldo del grupo es muy alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los colaboradores afirman que el respaldo del grupo es alto y bajo donde en promedio se ubica en una valoración de regular o media con un puntaje de 13.17 de un total de 20 de acuerdo a un baremo establecido. Este resultado origina estrés en los colaboradores porque el equipo de trabajo no respalda en las metas, así mismo no brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, también no existe ayuda técnica cuando necesitan los colaboradores y muchos colaboradores no están en el mismo nivel de responsabilidad para el cumplimiento de las funciones, es decir, existe desniveles en el cumplimiento de la misma función.

Tabla 11. Medidas de tendencia central de las variables y sus dimensiones

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL	REALIZACIÓN PERSONAL	INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	CONDICIONES LABORALES	CLIMA LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	TECNOLOGÍA	INFLUENCIA DEL LÍDER	RESPALDO DEL GRUPO	ESTRÉS LABORAL
Media	31,33	32,00	31,83	95,17	14,21	13,71	12,75	12,67	13,17	66,50
Mediana	31,50	32,00	32,00	94,50	14,50	13,50	12,50	13,50	14,00	69,50
Moda	20	20 ^a	20 ^a	60	12	13 ^a	11	14 ^a	9	77

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

3.2. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se formularon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas, luego se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman puesto que las variables son categóricas, los datos se procesaron en el software SPSS (v. 22.0).

Contrastación de la hipótesis principal:

Hi: La relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

Ho: La relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, no es significativa.

Correlaciones

			CLIMA LABORAL	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,625**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	-,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Interpretación: Como el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.625, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a un adecuado clima laboral existe menor estrés y viceversa.

Contrastación de las hipótesis secundarias:

Hipótesis secundaria 1

Hi: La relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

Ho: La relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, no es significativa.

Correlaciones

			REALIZACIÓN PERSONAL	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	REALIZACIÓN PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,624**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	-,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Interpretación: Como el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.624, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a una adecuada realización personal existe menor estrés y viceversa.

Hipótesis secundaria 2

Hi: La relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

Ho: La relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, no es significativa.

Correlaciones

			INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,630**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	-,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Interpretación: Como el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.630, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a un adecuado involucramiento personal existe menor estrés y viceversa.

Hipótesis secundaria 3

Hi: La relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.

Ho: La relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, no es significativa.

Correlaciones

			CONDICIONES LABORALES	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	-,634**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	-,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Interpretación: Como el p-valor o significancia bilateral igual a cero es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.634, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a unas adecuadas condiciones laborales existe menor estrés y viceversa.

3.3. Discusión de los resultados

Los resultados de la presente investigación indican que la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa puesto que en la prueba de hipótesis el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.625, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a un adecuado clima laboral existe menor estrés y viceversa. Del mismo modo el clima laboral se encuentra

dentro de una valoración de poco adecuado y el estrés laboral se encuentra dentro de una valoración de alta. Estos resultados se relacionan con resultados y conclusiones de investigaciones anteriores como es el caso de: Marroquín y Pérez (2011) en su investigación concluye que casi todos los trabajadores presentan libertad en su trabajo, identificación con la organización y aprecian las condiciones laborales, es decir, el clima laboral que tienen los trabajadores es adecuado, conclusión que no coincide con la de la presente investigación. Oramas (2013) en su investigación concluye que existe un porcentaje alto de trabajadores que presentan estrés laboral (88.24%), resultado que coincide con la presente investigación donde se concluye que el estrés laboral en los colaboradores es alto. Cardona y Montoya (2013) en un estudio investigativo concluye que los trabajadores de una empresa de calzados presentan estrés muy alto, resultado que se asemeja al presente estudio. Sánchez (2011), en su tesis indica que en los colaboradores de una industria existe un alto grado de estrés laboral en debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento entre otros, se observa que dicha conclusión es coincidente con el presente estudio donde un inadecuado clima laboral origina alto estrés en los colaboradores. Dávalos (2005) en su investigación en un grupo de enfermeras concluye que la mayoría presenta un estrés moderado y alrededor del 20% un estrés alto, resultado que no coincide con el presente estudio donde la mayoría de colaboradores tienen un estrés laboral alto. Carmona (2002) en un estudio investigativo concluye que la mayoría de enfermeras presenta Síndrome de Burnout, pero a pesar de ello la mayoría percibe un buen clima laboral. Concluye la inexistencia de correlaciones entre las variables de estudio, conclusión que discrepa con la presente investigación donde se establece una relación inversa moderada entre el clima laboral y el estrés. Finalmente Taipe Peña, Natalia Sara (2014), en el trabajo de investigación concluye que en relación al nivel de estrés de los profesionales de enfermería, la mayoría tiene un nivel de estrés de medio a alto, referido sentirse emocionalmente agotados por el sistemas de trabajo sentirse cansados y porque no existe facilidades para el cumplimiento cabal de sus funciones, por ausencia fundamentalmente

de una tecnología actualizada y completa, es decir, no existe un adecuado clima laboral, esta conclusión es la que más se asemeja a los resultados del presente estudio, puesto que se concluye que el clima laboral es poco adecuado lo que origina un estrés laboral alto en los colaboradores de las empresas materia de la presente investigación.

CONCLUSIONES

- La relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, puesto que en la prueba de hipótesis el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.625, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a un adecuado clima laboral existe menor estrés y viceversa.
- La relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, puesto que en la prueba de hipótesis el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.624, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a una adecuada realización personal existe menor estrés y viceversa.
- La relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa puesto que en la prueba de hipótesis el p-valor o significancia bilateral igual a 0.001 es menor que el error estimado (0,01), así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.630, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a un adecuado involucramiento personal le corresponde menor estrés y viceversa.
- La relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa, puesto que en la prueba de hipótesis el p-valor o significancia bilateral igual a cero es menor que el error estimado (0,01), así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo moderado cuyo valor es -0.634, lo que indica una relación inversa entre ellas, es decir, a unas adecuadas condiciones laborales le corresponde un menor estrés y viceversa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los y directivos de las empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco, mejorar el clima laboral en sus organizaciones puesto que los resultados de la presente investigación reportan que el clima laboral es poco adecuado para ello es necesario implementar políticas de gestión de calidad pertinentes a valorar el capital humano.
- Siendo el estrés laboral en la mayoría de los colaboradores de las empresas investigadas alto, se recomienda a los directivos implementar programas de orientados a fortalecer en los colaboradores técnicas sobre el manejo de estrés que permitirá brindar una adecuada atención al usuario.
- Se recomienda a los directivos de las empresas tercerizadoras mejorar sustancialmente las tecnologías de información y comunicación en sus organizaciones, puesto que es un factor que origina estrés en los colaboradores, para ello es necesario la adquisición de equipos de última generación así como la capacitación permanente a todos los colaboradores para el manejo de dichos equipos.
- Se recomienda asimismo a los directivos de dichas empresas mejorar el liderazgo ya que se determinó que la influencia del líder es un factor que genera alto estrés para ello es necesario la realización de talleres, conversatorios y jornadas de convivencia laboral que tenga como objetivo resaltar la importancia del liderazgo transformacional para cambiar la escala de valores de todo el personal.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27–30.
- Bachenheimer, H. (2002). *Selección de Personal*. Disponible en http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf
- Barquintero, A. (25 de abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*. Disponible en <http://larepublica.pe/25-04-2018/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Carmona, F. (2002). *Relaciones entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería en el Perú*. Disponible en <http://www.psiquiatria.com/enfermeria/relaciones-entre-el-sindrome-de-burnout-y-el-clima-laboral-en-profesionales-de-enfermeria/#>
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”, Perú*. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1029>
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Escriba, V., y Bernabé, Y. (2002). *Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana*. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 595-604.

- Figuroa, W. (2017). *Estrés laboral y productividad de los trabajadores del Consorcio de Alimentos "Rico Fort", Huánuco 2017* (tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú
- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R., y De Longis, A. (1986). *Appraisal, coping, health status and psychological symptoms [Valoración, afrontamiento, nivel de salud y síntomas psicológicos]*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Fuertes Rocañin, J., & Carlos. (2004). *Acoso Laboral... ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el Trabajo*. España: Hector Murillo Gorrón.
- Gil-Lacruz, M. (2007). *Psicología social y bienestar*. Zaragoza: Prensas Universitarias.
- Goncálves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad*. México: Trillas
- Gonzales, J. (2010). *Manejo de Estrés*. Antequera (Málaga): Innovación y Cualificación, S.L.
- Hays, R., y Oxley, D. (1996). *Social network development and functioning during a life transition [El desarrollo de redes sociales y el funcionamiento durante una transición de la vida]*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(2), 357-369.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Keith, David y John W. Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, F. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Ley N° 29245 (2008). *Ley que regula los servicios de tercerización*. Lima-Perú: El Peruano
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*. New York: Simon & Schuster.

- López, I. (2016). *Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco 2016* (tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú
- Marroquín, S y Pérez,L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Guatemala*. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!*. Madrid: Safeliz.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Mingote Adán, J. C., Alicia, & Antón. (1999). *El estrés del Médico: Manual de Autoayuda*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). *Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades*. Disponible en: <http://www.cdc.gov/niosh/pubs/>
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docente cubanos de enseñanza Primaria, en la Habana*. Disponible en http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1992). *Oficina de Actividades para los Trabajadores*. Disponible en: <http://www.ilo.org/actrav/lang--en/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2011). *Conferencia mundial sobre estrés*. Disponible en: <http://www.oit/world.crt.html>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y Cómo evitarlo*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Pili, C. (2010). *Estrés laboral. Sociedad científica para la capacitación, estudio, investigación y difusión del síndrome del estrés*. SAMES.I.G.J. Res N° 366/00. Recuperado de <http://www.sames.org>

ar/index.php?option=com_content&view=article&id=217%3Ae-stres-laboral&catid=41%3Aarticulos-para-el-publico&Itemid=60

Portillo, C., Cabrera, N., & Corzo, V. (2008). *Boletín de Economía Laboral*. Disponible en: http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf

Salom, C. y otros (1994). *Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés*. *Revista interamericana de Psicología Ocupacional*. Volumen 13, N° 11. Pág. 35-48

Sánchez, C. (2001). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una Industria Cerealera* (tesis de maestría). Universidad Abierta Interamericana. Rosario, Argentina.

Taipe Peña, Natalia Sara (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional materno perinatal 2013* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

ANEXO

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL EN LAS EMPRESAS TERCERIZADORAS, HUÁNUCO, 2019.

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____
Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Las valoraciones de las respuestas son:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	REALIZACIÓN PERSONAL					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa con todos los colaboradores en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4	Se valora los altos niveles de desempeño sin ningún tipo de discriminación					
5	Los directivos expresan reconocimiento por los logros					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse profesionalmente					
7	Los directivos promueven la capacitación que se necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	La empresa propicia especializaciones y capacitaciones a todos los colaboradores					
	INVOLUCRAMIENTO PERSONAL					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador cumple sus funciones en el logro de los objetivos institucionales					

13	Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la empresa se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	CONDICIONES LABORALES					
21	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
22	Los objetivos empresariales son retadores y alcanzables					
23	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
24	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el óptimo					
26	Existe buena gestión de los recursos					
27	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
28	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
29	Se dispone de tecnología de última generación que facilita el trabajo					
30	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS EMPRESAS TERCERIZADORAS, HUÁNUCO, 2019

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____
Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Las valoraciones de las respuestas son:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
1	No comprender las metas y misión de la empresa me causa estrés					
2	La forma en que trabaja la empresa me estresa					
3	Las políticas generales de la gerencia que impidan mi buen desempeño me estresa					
4	El hecho que la empresa carezca de una adecuada gestión y objetivos me causa estrés					
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
5	Rendir informes permanentemente a mis superiores y a mis subordinados me estresa					
6	Los colaboradores que están a mi nivel dentro de la empresa y que tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés					
7	Manejar mucho papeleo así como trámites sin sentido dentro de la empresa me causa estrés					
8	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés					
	TECNOLOGÍA					
9	Si los recursos tecnológicos disponibles para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa					
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa					

11	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés					
12	El hecho de no contar con las tecnologías de información y comunicación de última generación, me estresa					
	INFLUENCIA DEL LÍDER					
13	La actitud de mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa					
14	El hecho que mi supervisor no me respete me estresa					
15	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa					
16	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés					
	RESPALDO DEL GRUPO					
17	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés					
18	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés					
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?					
20	El hecho que mi equipo no está en el mismo nivel de responsabilidad para el cumplimiento de las funciones, me estresa					

ANEXO Nº 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS TERCERIZADORAS, HUÁNUCO-2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.</p> <p>Determinar la relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La relación entre la realización personal y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.</p> <p>La relación entre el involucramiento personal y el estrés en los colaboradores de las empresas</p>	<p>Variable 1: Clima laboral cuyas dimensiones son</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización personal -Involucramiento personal -Condiciones laborales <p>Variable 2: Estrés laboral, cuyas dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clima organizacional -Estructura organizacional -Tecnología -Influencia del líder 	<p>Tipo de estudio. El presente estudio es descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño de investigación. El diseño empleado fue el correlacional-transversal</p> <p>Población y muestra. La población lo constituirán los trabajadores de las empresas tercerizadoras de la ciudad de Huánuco que suman 166 y la muestra de tipo no probabilística estará conformada por los trabajadores de las empresas tercerizadoras GOLDEN PERÚ S.A.C. y PREMIUN PERÚ S.A.C. que suman 24</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos. La técnica utilizada fue la</p>

<p>empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019.</p>	<p>tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.</p> <p>La relación entre las condiciones laborales y el estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco-2019, es significativa.</p>	<p>-Respaldo del grupo</p>	<p>encuesta y como instrumentos se empleó dos cuestionarios que midieron al clima laboral y al estrés laboral conformada por 30 y 20 preguntas respectivamente</p>
--	--	--	----------------------------	--

ANEXO Nº 03

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres:
- 1.2. Grado académico:
- 1.3. Cargo e institución donde labora:
- 1.4. Título de la Investigación:
- 1.5. Autor del instrumento:
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado:
- 1.7. Nombre Del Instrumento:

II. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. Organización	Existe una organización lógica					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					
7. Consistencia	Basados en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					
8. Coherencia	Entre las variables y dimensiones					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio					
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub total						
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Posfirma

DNI:

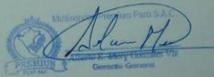


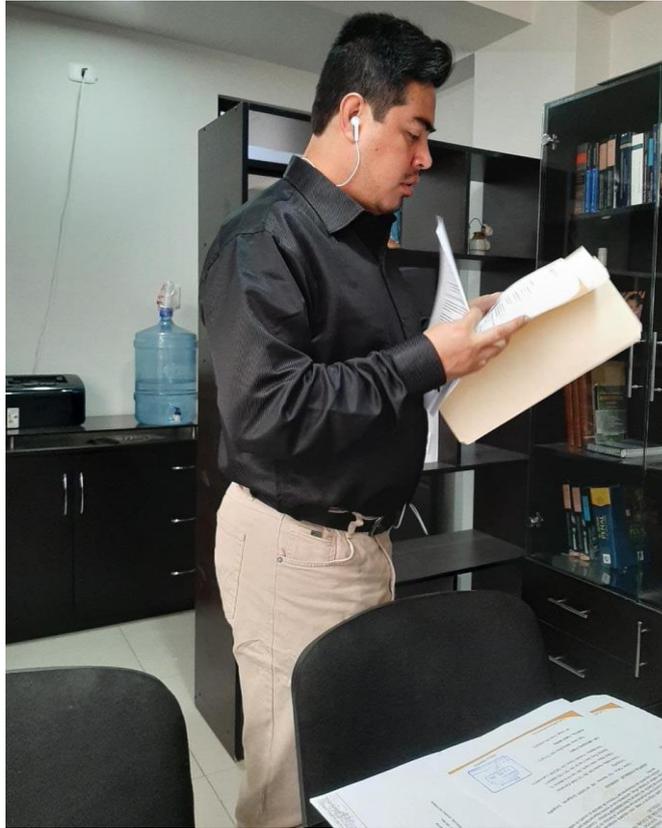
PREMIUM PERÚ SAC
PROGRAMACION PARA EL HOSPITAL II ESSALUD - AGOSTO



GINECOLOGIA EMERGENCIA																														
	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
08:00 - 14:00																1														
08:00 - 20:00				1	1	1	1	1	1		1	1		1																
14:00 - 20:00														1																

1 LEVI ROSALES, César





datos - Datos de Ingresos, Tributos y Aportes 16/05/2017

031489
MULTISERVICE GOLDEN PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
2017
Electrónica - PLAME Número de Orden :

08	Datos del Trabajador				Información declarada					
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Sit	Ingresos		Descuentos	Tributos y aportes del Trabajador	Neto a pagar	Tributos y Aportes del Empleador
				Devengado	Pagado					
34	LIDEÑA	STUMPTNER	KATTIA MARGARET	BAJA	1,643.98	1,643.98	0.00	194.94	1,449.04	135.37
77	CASALLO	GALARZA	CARMEN	BAJA	2,411.22	2,411.22	0.00	276.88	2,134.34	196.40
42	LUNA	TAMINCHI	GLENY MARGOT	BAJA	1,165.73	1,165.73	0.00	136.32	1,029.41	97.58
47	HURTADO	ORELLANA	JESUS FERNANDO	BAJA	2,411.22	2,411.22	0.00	287.69	2,123.53	196.40
04	IGLESIAS	GONZALES	ISABEL PATRICIA	BAJA	935.00	935.00	0.00	121.55	813.45	84.15
77	VALDIVIA	ROJAS	YSABEL MARGARITA	BAJA	1,365.77	1,365.77	0.00	163.86	1,201.91	113.44
85	SLAREZ	LOPEZ	GERARD ANDRES	BAJA	1,388.25	1,388.25	0.00	165.11	1,223.14	114.31
09	VILLAR	CORONADO	CARLOS ALBERTO	BAJA	1,158.62	1,158.62	0.00	137.38	1,021.24	95.40
87	GARRIDO	ONOFRE	JUAN ANTONIO	BAJA	782.85	782.85	0.00	93.46	689.39	76.50
05	QUISPE	MACHACA	JULIO CESAR	BAJA	1,931.03	1,931.03	0.00	261.48	1,669.55	159.00
30	LEON	RICAPA	ROCELIA INAMI	BAJA	1,012.08	1,012.08	0.00	118.14	893.94	84.32
77	ESPIÑOZA	TRINIDAD	ELENA	BAJA	1,165.73	1,165.73	0.00	136.67	1,029.06	97.68
35	LIMA	CONDORI	GLENN	BAJA	3,444.54	3,444.54	0.00	425.74	3,018.80	283.63
42	TEADA	CHACON	DEISY MIRELLA	BAJA	1,330.84	1,330.84	0.00	157.80	1,173.04	109.58
83	MAYHUA	CRISPIN	JULIO CESAR	BAJA	2,442.49	2,442.49	0.00	280.67	2,161.82	201.12
72	PANDURO	FLORES	SAMUEL	BAJA	2,609.50	2,609.50	0.00	310.36	2,299.14	214.87
14	TORRES	CABRERA	RONALD ERNESTO	BAJA	1,341.28	1,341.28	0.00	154.74	1,186.54	110.44
38	MARTEL	TRUJILLO	LUIS ATILIO	BAJA	2,458.15	2,458.15	0.00	282.48	2,175.67	202.41
63	ESTEBAN	CUELLAR	JORGE HUGO	BAJA	5,245.09	5,245.09	0.00	1,086.39	4,158.70	431.89
08	DE LA CRUZ	LORENZO	MIRKO SAMMY	BAJA	2,609.50	2,609.50	0.00	301.05	2,308.45	214.87
89	GRANDES	REATEGUI	SHELCA GIOVANA	BAJA	844.70	844.70	0.00	100.56	744.14	76.50
47	ALVA	ALCANTARA	JUAN GABRIEL	BAJA	2,348.50	2,348.50	0.00	270.94	2,077.56	193.38
46	HINOSTROZA	GALARZA	JHONATAN ALHI	BAJA	2,340.72	2,340.72	0.00	278.40	2,062.32	192.74
36	BERROSPÍ	LEON	VALENTINA	BAJA	1,227.73	1,227.73	0.00	144.68	1,083.05	103.26
94	AMBICHO	HUERTAS	SONIA	BAJA	1,165.73	1,165.73	0.00	141.10	1,024.63	97.68
00	SOTO	SANTIAGO	FABIOLA	BAJA	1,487.41	1,487.41	0.00	171.61	1,315.80	122.47
75	NIETO	CASTRO	GUSSSELLA EMILIA	BAJA	1,165.73	1,165.73	0.00	136.87	1,028.86	97.68
16	PEREZ	ACERO	EDUARDO	BAJA	3,444.54	3,444.54	0.00	82.25	3,362.29	283.63

Generado por el PDT Planilla Electrónica PLAME

