



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

**“CLIMA LABORAL Y ESTRESORES LABORALES DE LOS
DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO 2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Chris Tayler Huanca Santisteban

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Psicología

Docente asesor:

Dra. Ena Obando Peralta

Código Orcid N° 0000-0001-5734-6764

Chincha, Ica, 2019

Asesor y Juradoría

DRA. ENA OBANDO PERALTA

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzales Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

Brindo la presente investigación; a Dios primeramente, que me dio la oportunidad de vivir. A mi madre, el cual es la persona más importante en mi vida, por brindarme siempre su fuerza, afecto, soporte y sobre todo su amor incondicional. A mi padre por darme coraje y confianza en las adversidades. A mis hermanas quienes siempre me acompañan y forman parte de mi trabajo en conjunto. A mi asesora, por su disposición, persistencia, dedicación, aguante, esfuerzo y confianza el cual fue sustancial para la elaboración de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Autónoma de Ica que me permitió lograr este éxito.

A la Dirección de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, que me permitió evaluar a los Docentes a tiempo completo de las diferentes Escuelas Profesionales para realizar esta investigación

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Clima Laboral y Estresores Laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019” por lo general hacia los objetivos generales de una empresa se sitúa el C. L., un buen ambiente de trabajo es arruinado por un mal C. L. causando condiciones de problema, malestar o conflicto en los empleados y por lo general causa bajo rendimiento. Así mismo se considera que dentro de la calidad de enseñanza es importante que los docentes estén informados sobre el C. L. y su relación con los E. L. y así tengan un buen desarrollo en la empresa donde laboran. El problema de investigación es, ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Laboral y los Estresores Laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019? Como objetivo se planteó determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y los Estresores Laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019?

Para ello fue cuantitativo el enfoque empleado, de alcance descriptivo – correlacional así mismo con un diseño no experimental, de corte transversal o transaccional.

A continuación presentaremos los resultados de la investigación titulado Clima Laboral y Estresores Laborales de los docentes a tiempo completos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, el cual se realizó en el año 2019. El presente estudio se realizó a través de dos pruebas Psicométricas, por un lado tenemos la prueba de Clima Laboral y por otro lado la de Estresores Laborales (ambas escalas).

Se presentan los datos en función a si es (Muy desfavorable, Desfavorable, Media, Favorable o Muy favorable) según el C. L. Los resultados indican que dentro de los 47 docentes evaluados que representan el 100% a los cuales se emplearon los test de C. L. y E. L., para ello ostenta que el 27.7% de docentes se encuentran en un ambiente de trabajo

favorable, indicativo que dichos docentes tienen una percepción favorable del lugar en donde laboran y un estrés manejable. Por otro lado un 14.9% de docentes representan a un C. L. medio con un nivel mínimo de estrés, Así mismo un 12.8% de docentes presentan un C. L. favorable y un nivel elevado de estrés, Sin embargo un porcentaje de 4.3% de docentes tienen un C. L. favorable y un muy alto nivel de estrés. Por ultimo hay un porcentaje del 2.1% de docentes que el C. L. es media relacionada a una ausencia de estrés, lo que significa que entre el Clima Laboral y los Estresores Laborales existe relación.

PALABRAS CLAVES: (C.L.) Clima laboral, (E.L.) Estresores Laborales.

ABSTRACT

The present research work called “Labor Climate and Labor Stressors of full-time teachers of the Alas Peruanas University Filial Cusco, 2019” usually the work environment is oriented towards the general objectives of a company, a bad climate destroys the environment of work causing situations of conflict or discomfort in employees and usually causes poor performance. Likewise, it is considered that within the quality of education it is important that the stores are informed about the work environment and its relationship with work stressors and thus have a good development in the company where they work. The research problem is, what is the relationship between the work environment and the work stressors of full-time teachers at the Alas Peruanas University Filial Cusco, 2019?

The objective was to determine the relationship between the work environment and the work stressors of full-time teachers at the Alas Peruanas University Filial Cusco, 2019? The approach used was quantitative, descriptive - correlational with a non-experimental, cross-sectional or transactional design.

We present below the results of the research on work climate and work stressors of full-time teachers of the Alas Peruanas University Filial Cusco, carried out in the year 2019. Our study was carried out through two Psychometric tests, on the one hand the Labor Climate scale and the Labor Stressors scale. The data are presented depending on whether the work environment is very unfavorable, unfavorable, medium, favorable or very favorable. The results indicate that among the 47 teachers evaluated that represent 100% to whom the Labor Climate and Labor Stressors tests were applied, it is presented that 27.7% of teachers are in a favorable working environment, indicative that said teachers They have a favorable perception of where they work and manageable stress. Likewise, 14.9% of teachers represent a medium working climate with a minimum level of stress, on the other hand 12.8% of teachers have a favorable working climate with a high level of stress.

However, a percentage of 4.3% of teachers have a favorable working climate with a very high level of stress. Finally there is a percentage of 2.1% of teachers that the work environment is average related to an absence of stress, which means that there is a relationship between the work environment and work stressors.

KEYWORDS: Labor climate, Labor stressors

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
PALABRAS CLAVES:.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1 Descripción de la realidad problemática	15
2.2 Pregunta de Investigación General	18
2.3 Preguntas de Investigación Específicas	19
2.4 Justificación e importancia de la Investigación	19
2.5 Objetivo General.....	20
2.6 Objetivos Específicos	20
2.7 Alcances y Limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
3.2 Bases Teóricas.....	26
3.3 Marco conceptual.....	43
IV. METODOLOGÍA.....	46
4.1 Tipo y Nivel de la Investigación	46
4.2 Diseño de la Investigación	46
4.3 Población y Muestra.....	46
4.4 Hipótesis general y específica.....	48
4.5 Identificación de las Variables	49
4.6 Operacionalización de Variables	51
4.7 Recolección de datos.....	53
V. RESULTADOS.....	64
5.1 Presentación de Resultados.....	64
5.2 Interpretación de Resultados.....	81
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	91
6.1 Análisis descriptivos de los resultados	91
6.2 Comparación de los resultados con el Marco Teórico.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
Anexos	105
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	106
Anexo 2: Instrumento de medición.....	109
Anexo 3: Validación del instrumento de medición	114
Anexo 4: Escala de valoración del instrumento.....	117
Anexo 5: Base de Datos.....	119
Anexo 6: Documentos Administrativos.....	124
Anexo 7: Informe de turnitin al 28% de similitud	130

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Diseño muestral según escuelas profesionales	47
Tabla 2	Clima Laboral	65
Tabla 3	Dimensiones del Clima Laboral	66
Tabla 4	Estresores laborales	68
Tabla 5	Relación del Clima Laboral y los Estresores Laborales	69
Tabla 6	Relación dimensión Autorrealización del Clima Laboral y los Estresores Laborales.....	71
Tabla 7	Relación de la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Laboral con los Estresores Laborales	73
Tabla 8	Relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales	75
Tabla 9	Relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales	77
Tabla 10	Relación de la dimensión condiciones laborales del clima laboral con los estresores laborales	79
Tabla 11	Procedimiento de la prueba de hipótesis de relación clima laboral y los estresores laborales	85
Tabla 12	Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 1	86
Tabla 13	Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 2	87
Tabla 14	Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 3	88
Tabla 15	Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 4	89
Tabla 16	Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 5	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima Laboral.....	65
Figura 2 Dimensiones de la variable clima laboral.....	67
Figura 3 Estresores Laborales.....	68
Figura 4 Clima Laboral y Estresores Laborales.....	70
Figura 5 La dimensión Autorrealización con los Estresores Laborales.....	72
Figura 6 La dimensión Involucramiento Laboral con los Estresores Laborales.....	74
Figura 7 La Dimensión Supervisión con los Estresores Laborales	76
Figura 8 La dimensión Comunicación con los Estresores Laborales	78
Figura 9 La dimensión Condiciones laborales con Estresores Laborales.....	80

I. INTRODUCCIÓN

La Investigación se titula Clima Laboral y Estresores Laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco 2019, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y los Estresores Laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco 2019. Para la evaluación se utilizó dos instrumentos de evaluación, escala de Clima Laboral y la escala de Estresores Laborales. En una muestra de 47 docentes a tiempo completo de ambos géneros.

La idea de investigar surgió porque en los ambientes de la Universidad se observó características de estrés laboral en algunos docentes y por lo tanto esto generaba una inadecuada relación entre colegas u otros profesores de la misma carrera, esta situación observada nos lleva a plantear como problema si el clima laboral tiene relación con los estresores laborales. Esta investigación se determinó realizar en un estado crucial para los docentes, donde los docentes por medio de observación estaban sumamente cargados con la labor que realizaban.

La siguiente Investigación muestra el siguiente orden:

Capítulo I, se presenta el planteamiento de la investigación, la formulación del problema, que constituye primeramente el problema general y otros específicos, la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones del estudio que se mostraron durante la preparación del siguiente trabajo de investigación.

Capitulo II, Se abordará la realización del marco teórico, se describe también los antecedentes de la investigación, las bases teóricas relacionados con el C.L, y los E.L. y por último los términos básicos.

Capítulo III, se plantea las hipótesis y variables de investigación, la formulación de hipótesis que constituye primeramente la hipótesis general e hipótesis específicas, así mismo la definición conceptual y la Operacionalización de las variables, indicadores y por ultimo las escalas de valores del Clima Laboral y de los Estresores Laborales.

Capítulo IV, se abordara primeramente la metodología utilizada en el cual se explicará el diseño metodológico, el diseño muestral que constituye la población y la muestra, así mismo se presentará las técnicas de recolección de datos con su respectivo análisis.

Capítulo V, se abordará la presentación de resultados de la investigación con sus respectivos cuadros estadísticos, así mismo la comprobación de hipótesis, también se ofrece la discusión y seguidamente las conclusiones y por ultimo las recomendaciones de la presente tesis.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas que se empleó y para culminar los anexos correspondientes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la realidad problemática

En las empresas y organizaciones constantemente están actualizando tecnología, mejoran la comunicación y la principal prioridad es la de buscar el mejoramiento del ambiente de trabajo, a esto llamamos clima laboral de cada institución en el cual es indispensable para establecer un buen clima de trabajo, de confianza, permanencia y fidelidad, y cambiar nuestra forma de percibir nuestras funciones y que se refleja en el desenvolvimiento de nuestras actividades diarias.

En el Perú en muchas instituciones, especialmente no gubernamentales no le dan el debido interés a este tema priorizando únicamente la productividad individual y sus resultados sin considerar el buen clima de desarrollo entre sus trabajadores y así llegar a un progreso de satisfacción del trabajador.

Por otra parte un mal desarrollo del clima laboral genera a los trabajadores la denominada carga laboral. Los conflictos familiares, la falta de trabajo en equipo y la incapacidad de delegar funciones generan en los empleados y empleadores lo que denominamos el estrés laboral y a su vez (estresores laborales). La exposición en el trabajo de factores de riesgo, físicos, químicos, biológicos y psicológicos está directamente enlazados a la salud de los trabajadores el cual afecta significativamente a la productividad, el rendimiento de cada uno, y ese mismo clima en el cual ellos desempeñan su trabajo producen niveles altos de estresores laborales.

En la región del Cusco en los últimos años y en la actualidad las instituciones del estado vienen afrontando graves problemas de corrupción referida a una serie de actos inapropiados contra los recursos públicos particularmente dentro del gobierno regional del Cusco, todo eso afecta gravemente la imagen de las instituciones gubernamentales y

aumenta la desconfianza hacia nuestras autoridades, a esto se le suma la deteriorada personalidad de nuestras instituciones y los horrorosos procedimientos burocráticos, además de una pésima atención al usuario mostrando el ineficiente clima laboral dentro de las organizaciones del estado y exponiendo que una de las debilidades de las instituciones públicas es no contar con procedimientos para mejorar el clima laboral para obtener mayor productividad con una calidad de servicio y con consecuencia de no cargar al trabajador y dar una mejor atención al usuario.

Lazarus y Folkman (1986) define que “La definición de Estrés Laboral hoy en día es producido por la relación que hay entre el trabajador y su ámbito laboral, en el cual los requerimientos del ambiente de trabajo exceden la respuesta o la capacidad del trabajador, ocasionando la pérdida de control”. En este sentido se justifica que la interacción del trabajador y el ámbito de trabajo son causas del estrés laboral por lo tanto el trabajador tiende a la pérdida de control.

La importancia del clima laboral en una institución pública, privada, en el medio empresarial o industrial, cobra un realce aun mayor por que hace la diferencia que una empresa sea exitosa o llegue el fracaso. A lo largo de los últimos años se han tomado estrategias para generar un adecuado clima laboral y que los problemas anterior mente mencionados “Los conflictos familiares, la falta de trabajo en equipo, la incapacidad de delegar funciones y el clima laboral” no dañen significativamente a los empleados y empleadores en el desempeño de sus funciones y se produzca una sobrecarga laboral.

Si bien sabemos que el clima laboral influye en los trabajadores, aún más influye en sus relaciones interpersonales, en cual los empleados tratan de realizar con mayor eficacia su trabajo, y en muchas ocasiones suceden las peleas, discusiones, disputas, rencores, hacia

sus demás compañeros, y se rompe la esencia de un clima laboral adecuado y estable, y lo que causa es una baja productividad.

En muchas ocasiones los conflictos internos de cada trabajador son desencadenantes para una mala relación entre los mismos compañeros, las preocupaciones, la familia, lo económico, lo físico el estado emocional influyen significativamente en las relaciones interpersonales de cada individuo.

Barquinero (2014) afirma que “Primeramente tendremos en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto a la presencia de estrés, así mismo en Perú existe un 70 % de trabajadores de instituciones públicas y privadas que presentan dicha realidad”. En este sentido se justifica que más de la mitad de colaboradores pertenecientes a empresas y organizaciones públicas o privadas presentan estrés y que solo algunas de ellas indagan como afrontar.

Tradicionalmente el clima laboral ha sido percibido como algo irrelevante e innecesario, pero teniendo en cuenta que las empresas no tenían el resultado que querían ver, le dieron un poco más de realce.

García (2009) afirma que: “El ser humano vive en ambientes dinámicos y complejos, dado que las organizaciones están formadas de colectivos, grupos, personas que componen comportamientos y conductas diversas y ello influye en el ambiente”. En este sentido se afirma que el ambiente social influye en el hombre ya que este está rodeado de ambientes dinámicos de ahí nace la ideas de clima laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2001) define que “El estrés laboral calificado como "Un peligroso trastorno para las organizaciones y empresas en vía de desarrollo y desarrolladas" Esto mismo afecta a la salud psicológica, salud física y así mismo al desempeño laboral”. En consecuencia se justifica que el estrés laboral tiene una

afección tanto en la salud física, el desempeño y la salud psicológica en las organizaciones en vía de desarrollo y desarrolladas.

Si bien el estrés que afecta en gran medida a las grandes organizaciones y que es poco eludible debido a las exigencias del medio ambiente, y sabemos que si aumenta afecta en el desempeño del trabajo y su relación con demás trabajadores y viceversa.

Así mismo en la ciudad del Cusco los niveles de estrés son abrumadores, el cual se está realizando actividades de promoción y prevención del estrés, promovida por la Oficina General de Recursos Humanos del Minsa para disminuir los niveles de estrés en la ciudad del Cusco, esto lo anunció la Directora General de la Oficina General de Recursos Humanos del Minsa, Aura Quiñones. (Ministerio de Salud, 2017)

La relevancia de este estudio es básicamente la importancia de detectar si el Clima Laboral puede afectar significativamente y producir estrés en el trabajador por medio de la evaluación psicométrica la cual nos ayudará a medir dichas variables.

Mediante la observación exploratoria en los ambientes de la Universidad, se observó características de estrés laboral como fatiga, incapacidad de delegar funciones, alteraciones del estado de ánimo, en algunos docentes y este hecho genera una inadecuada relación entre colegas, esta situación observada nos lleva a plantear como problema si el Clima Laboral tiene relación con los Estresores Laborales.

2.2 Pregunta de Investigación General

¿Cuál es la relación entre el clima Laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019?

2.3 Preguntas de Investigación Específicas

- A. ¿Cuál es la relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019?
- B. ¿Cuál es la relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019?
- C. ¿Cuál es la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019?
- D. ¿Cuál es la relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019?
- E. ¿Cuál es la relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completos de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2019?

2.4 Justificación e importancia de la Investigación

La presente investigación se realizó para conocer la relación entre el Clima Laboral y los Estresores Laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, donde se tiene entendido que el estrés aqueja a más de la mitad de la población en todas las instituciones privadas y públicas, y la percepción que tienen las personas en muchos casos son desconocidas, y en algunos casos la conocen, pero tienen el desconocimiento de cómo afrontarla, por ello mismo el tema estudiado es de suma importancia.

Por otro lado se contribuirá a establecer políticas en pro del mejoramiento, de las relaciones laborales y la satisfacción personal de los docentes de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco.

Así mismo el presente estudio podrá ser tomado como antecedente para desarrollar futuros proyectos de investigación donde se contribuya con la satisfacción laboral y mecanismos para el manejo del estrés.

2.5 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

2.6 Objetivos Específicos

A. Identificar la relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

B. Establecer la relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

C. Determinar la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

D. Describir la relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

E. Identificar la relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

2.7 Alcances y Limitaciones

En dicha institución no se ha llevado una previa investigación con las mismas o similares variables, la cual se presentó como una limitación del estudio, por lo cual no se podría efectuar una asimilación con el estudio previo de investigación. Así mismo otra limitación encontrada, fue la concordancia con los horarios y tiempos en los docentes por las diferentes actividades académicas y administrativas que tienen a su cargo y de las cuales son responsables.

Por otra parte se observó la falta de predisposición de algunos docentes a tiempo completo de las diferentes escuelas profesionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco a la hora de la aplicación de las pruebas psicométricas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Extranjeros

Alarcón Lina y Gutiérrez Diana (2012) realizó un estudio titulado: “Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá” para optar el título de Licenciadas en Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana de la ciudad de Bogotá, Colombia. Su objetivo fue “Identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles”. La población es de 40 trabajadores, en el se tomó como muestra a 40 empleados que oscilan entre los 25 y 55 años de edad. Se utilizó para la evaluación la escala elaborada por Fernandez, Seara y Mielgo (1996), (Escala S de la prueba EAE (Escala de Apreciación del Estrés)), fundamentada en líneas de Investigación de Lazarus (1996) y Holmes y Rago (1967) en su modelo teórico. Para ello la Metodología utilizada es “Tipo de Investigación Descriptivo, Diseño de carácter No Experimental, descriptivo”. Los resultados obtenidos muestran que el Centil se situó en un 72% esto precisamente manifiesta en los trabajadores de la organización un alto nivel de estrés. Esencialmente el objetivo del trabajo era este el cual se quería buscar identificar los sucesos que propician estrés en el clima organizacional.

Sánchez, Florencia Cecilia (2011) quien realizó un estudio titulado: “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera” para optar el título de Licenciado en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la Ciudad de San Lorenzo, Santa Fe - Argentina. Su objetivo fue identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria Cerealera. Con una población de 150 personas del cual, la muestra es de 64 trabajadores de dicha Institución. Para la evaluación

se utilizó tres cuestionarios el primero creado para una tesis sobre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico el cuestionario de Estrés Laboral. El segundo Cuestionario desarrollado por (J.M Peiró y J.L Meliá) el cual es de Satisfacción Laboral. El tercer desarrollado por (M.M Casullo) el cuestionario de Bienestar Psicológico La Metodología es Correlacional – Cuantitativo. Así mismo con un diseño No experimental – Transversal. Los resultados que se obtuvieron expresan que en los trabajadores existe algún grado de estrés, los estresores frecuentes son “sobrecarga laboral”, “carencia de justicia en la organización” y “dificultades personales” están en descontentos con “las negociaciones sobre los aspectos laborales” y “la justicia e igualdad de la importancia que da la empresa” así mismo se hallan bajos en su “independencia de decisión con respecto a la autonomía” y “las metas y proyectos respecto a la vida”. Consecuentemente la relación entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral de forma negativa están asociadas, de tal forma, que desarrollan mayor estrés los que tienen menor satisfacción en el trabajo. Igualmente ocurrió con el estrés laboral y el bienestar psicológico el cual desarrollan los trabajadores menos estrés con un buen bienestar psicológico. Inversamente ocurre con el bienestar psicológico y satisfacción laboral, pues un individuo con satisfacción tiene un buen bienestar psicológico, pues esta relación es de forma positiva.

Antecedentes Nacionales

Vilcamichi Yupanqui, Jesús (2017) realizó un estudio titulado: “Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho” para optar el título de Licenciado en Psicología de la Universidad Alas Peruanas de la Ciudad de Lima, Perú, el cual el objetivo es “Determinar la relación entre clima laboral y desempeño contextual, a modo de correlación, en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” Ayacucho”. La población es de 160

docentes de ambos sexos, el cual se tomó como muestra a 124 trabajadores. Para su evaluación se usó la escala desarrollado por Sonia Palma Carrillo. Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004). Como segundo instrumento se usó el cuestionario desarrollado por Coleman y Borman (2000) de desempeño contextual que se elaboró del modelo factorial de conductas de ciudadanía organizacional. En el cual la metodología es “Descriptivo Correlacional, de Diseño No Experimental”. Como resultado de la investigación se demuestra que es muy directa y significativa la relación entre los niveles de clima laboral y desempeño contextual (0.845), prevaleciendo un clima laboral medio con 47.6%, así mismo el desempeño contextual con un nivel medio de 44.4%. Por último se llega a la conclusión que si mejor es la percepción del clima laboral las conductas relacionadas al desempeño contextual serán mayores.

Santamaria Acuña y Zaña Romero (2015) realizo un estudio titulado: “Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad Universitaria” para optar el título de Licenciada en Psicología perteneciente a la Universidad Privada Juan Mejía Baca de la ciudad de Chiclayo. Perú, su objetivo principal es “Identificar la percepción del clima laboral en los trabajadores de una universidad privada de Chiclayo” La población es de 116, el cual se tomó como muestra a 89 trabajadores cumpliendo con los criterios de elegibilidad. Para su evaluación se usó la escala desarrollado por Sonia Palma Carrillo. Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004). En el cual la metodología es “Tipo de Investigación Descriptivo Simple cuantitativo, Diseño Mo Experimental”. Como resultado de la investigación se demuestra que la percepción del clima laboral es muy favorable en un 34.83%, mientras que el 23.60% les es muy desfavorable y un 10.11% desfavorable. En las dimensiones que tienen que ser rectificadas tenemos comunicación 20%, condiciones laborales 20% y supervisión 13%, el cual es preocupante en una organización ya que estas

son áreas donde debería ser mejor el funcionamiento en dicha entidad, el cual debe ser atendido por medio de la organización.

Antecedentes Locales

Justiniani Mejía, Belzi Luz (2018) realizó un estudio titulado: “Factores que influyen en el nivel de estrés laboral de profesionales de enfermería de los servicios críticos del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco” para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería de la Universidad Andina del Cusco de la ciudad del Cusco – Perú. El objetivo principal es “Determinar los factores que influyen en el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD”. Con una población conformada por 76 profesionales en enfermería, se utilizó como muestra a los mismos 76 trabajadores. Se utilizó un diseño transversal, No Experimental y correlacional. El resultado obtenido muestra que los profesionales de enfermería de 36 años a más cumplen con un 86,4%, el 56,1% tienen de 1 a 2 hijos, el 87,9% son del sexo femenino, el 39,4% trabajan en el servicio de Emergencia, 69,7% son casadas y el 62,2% realizan ejercicio físico. Los profesionales de enfermería de los servicios críticos del hospital presentan un estrés medio con un porcentaje de 81,8% y con estrés alto un porcentaje de 12,1%. En cuanto a los factores influyentes en el nivel de estrés tenemos al estadígrafo chi cuadrado con un $p=0,511$ la labor que los licenciados en enfermería desarrollan en los servicios críticos, $p=0,008$ el servicio en años y $p=0,002$ por turno en número de pacientes atendidos. En conclusión, el número de pacientes atendidos por turno y los años de servicio influyen en los niveles de estrés, así mismo no influye en el nivel de estrés los turnos que desarrollan los profesionales de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco-ESSALUD 2017.

Pando Díaz Waldo Alex (2015) realizó un estudio titulado: “Factores organizacionales que condicionan el estrés laboral en el personal de la municipalidad distrital de San Sebastián 2014-2015” para adquirir el grado académico de Magister en Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad de la Ciudad del Cusco – Perú. En el cual el Objetivo General fue: “Determinar los factores organizacionales que condicionan el estrés laboral del personal de La Municipalidad Distrital de San Sebastián 2014-2015”. La población es de 110, para lo cual saco la muestra de todos los trabajadores que son 110. Para ello se recogió la información por medio de la encuesta y se utilizó un cuestionario de 25 ítems, en el cual de manera anónima los trabajadores marcaron sus respuestas. En el cual la metodología es: Tipo de Investigación Correlacional – Descriptiva. Diseño No Experimental Transversal. El resultado obtenido muestra que existen factores organizacionales, como el tamaño de la empresa, y la orientación al mercado, conflicto de rol, ambigüedad, sobre carga laboral, relaciones interpersonales, interferencias en el desempeño, puede generar estrés laboral en el personal. Asimismo dentro de los factores extra organizacionales del estrés, intervienen directamente la ruptura de vida social, problemas familiares y las situaciones económicas deficientes.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Definición de Clima Laboral

Esta concepción inicia con Tolman (1926) acerca de los mapas cognitivos, a los cuales se refiere como "una representación del individuo para darle coherencia a su ambiente o contexto".

Es el mediador entre las tendencias emocionales que se interpreta en una conducta que influyen en la organización como en la satisfacción, ausentismo, productividad, rotación y factores del sistema organizacional que son (toma de decisiones, capacidad de liderazgo,

estructura). A sí mismo, realizando una evaluación al clima laboral se podría estimar a la organización y su forma de ser percibida. Este mismo pone hincapié en el lugar de trabajo y condiciones físicas de la misma, así como la estructura, las políticas de RR.HH y el tamaño que influyen indirectamente y directamente en la persona. Yupanqui, (2017)

Ivancevich, (2006) señala que: El clima laboral estudia las actitudes, desempeños y comportamientos en un entorno laboral; seguidamente de analizar las consecuencias del ambiente exteriormente en la organización en sus visiones, misiones, estrategias, RR.HH y objetivos. Por otro lado involucra también sustentarse en principios, métodos y teorías extraídas de diferentes disciplinas como las antropología, las sociología y la psicología para adquirir nuevos aprendizajes sobre capacidades de valores, percepciones, acciones individuales y aprendizajes el cual se trabaja en grupos e internamente en la organización como un todo.

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Para establecer de una organización sus características propias existen muchos tipos de variables (tres tipos): primeramente las variables causales, por otro lado las variables intermedias y por último las variables finales.

a) Variables Causales

Likert (2004) afirma lo siguiente: “Estas son susceptibles a modificación por parte de los responsables, dado que estas no incluyen más que las variables independientes. Así mismo este tipo de variables establecen los efectos que obtiene y también el sentido en el que una organización pueda desarrollarse.”. (Likert, 2004)

b) Variables Intermediarias

Likert (2004) similarmente afirma lo siguiente: “Este tipo de variable refleja la salud de una empresa como también el estado interno, ejemplificando tenemos la toma de decisiones, los objetivos de rendimiento, las actitudes, las motivaciones y la eficacia en la comunicación etc.”. (Likert, 2004)

c) Variables Finales

Estas implican el efecto conjunto de las demás, denominadas variables dependientes.

La interacción y mezcla de estas variables acceden a establecer 2 tipos o sistemas de clima organizacional, así por cada uno de ellos se divide en 2 subdivisiones. Estos climas organizacionales se sitúan primeramente a un sistema muy interactivo o dinámico, el cual corresponde a un clima más abierto y por otro lado a uno muy autoritario este concierne a un clima cerrado.

Estas variables reflejan las deducciones adquiridos por la organización; son, por ejemplo, los gastos de la empresa, la productividad, las pérdidas y ganancias. R. Likert (2014)

Así mismo, son los siguientes los factores que determinan en el clima laboral:

3.2.2 Factores del Clima Laboral

Estos factores del Clima Laboral. Se indagaron de forma íntegra, de ahí que se identificó los siguientes factores involucrados con la definición de clima laboral. Por ello se clasifican en tres enfoques: primeramente el Enfoque de factores psicológicos individuales, segundo los Factores organizacionales y por último los Factores grupales. L. Brunet (1989)

a) Factores externos

Brunet (1989) Afirma sobre los factores externos que “Estos son como los medios de comunicación, consumidores, provisosores y presiones sindicales”.

b) Factores psicológicos

Brunet (1989) Afirma sobre los factores psicológicos que “Estos están presentes como por ejemplo las percepciones, las motivaciones, las expectativas de los individuos y las opiniones.”.

c) Factores individuales, grupales y estructurales

Brunet (1989) Afirma sobre estos que "Las actitudes, las diferencias de cada individuo, personalidad, niveles de estrés que se puede presentar y su influencia sobre la conducta de las personas, los valores, las motivaciones y por ultimo las percepciones que se dan dentro de una organización. (El ambiente de trabajo)”.

3.2.3 Enfoques del Clima Laboral

a) Enfoque de Factores psicológicos individuales.

Afirma este enfoque que los procesos psicológicos lo establecen, así mismo lo plantea B. Schneider (1983)

Los 3 métodos que el individuo tiene en la organización son los siguientes:

- La necesidad de buscar y seleccionar a otros para construir relaciones sociales
- Construir necesariamente involucramiento hacia la organización.
- Construcción de un sentimiento negativo o positivo a la organización al sentirse aceptado a ella. Se percibe que la manera de interactuar y sentir de los individuos frente a las particularidades de cada empresa y ante específicas condiciones según cada individuo como lo son: Independencia de cada individuo, motivación, responsabilidad, satisfacción, lealtad con las metas, un sentido de pertenencia, compromiso en la ocupación, destrezas de mejoramiento están relacionadas

íntimamente con el aspecto psicológico. Por ello dichos factores tienen relación con el clima laboral, este a su vez es un cúmulo de pertenencias del ambiente observadas indirectamente o directamente por cada uno de los empleados el cual modifica el comportamiento del trabajador.

b) Enfoque de Factores Grupales Toro

Para este enfoque se precisa que el clima Laboral es una interacción grupal donde las funciones realizadas u ocupaciones son satisfactorias, en el cual se aprende tolerancia, respeto a las diferencias, a la cooperación, y al crecimiento personal. Así mismo genera un adecuado clima y a su vez subyuga la ofuscación entre las demás personas, ayuda a solucionar problemas cuando ocurren, de los cuales es beneficioso para la empresa y para el personal que labora allí en tal sentido es productivo para la sociedad y alcanzar mejor el resultado para la misma. Dichos factores son: Los valores grupales, el liderazgo, trabajo en equipo, la confianza con los superiores y la cooperación. S. Toro (2005)

c) Enfoque de Factores Organizacionales

Las empresas cuentan con particularidades que son únicas, peculiares y notables, algunas propias y excepcionales, ellas a su vez influyen en el clima interno del ámbito de trabajo y afectan en la conducta del empleado, y del mismo modo repercute en la productividad dentro de la empresa. Los autores destacan algunos factores, entre estos tenemos: implementación tecnológica, difusiones de políticas, la comunicación, la toma de decisiones, nivel jerárquico, organigrama, peligros institucionales y laborales, servicios básicos.

Por otro lado para Brunet (1987) citado por Vilcamichi (2017) manifiesta que “con la composición de 3 enfoques epistemológicos podría comprenderse el concepto de clima laboral”, estas son las siguientes:

Enfoque Gestáltico: Puntualmente el enfoque está centrado en el punto de vista de percepción: es decir constituye la información de las cosas como están y como existen en la realidad de tal modo que los individuos crearan un sistema nuevo, por medio de una unificación de pensamiento. En otras palabras, las personas entenderán su realidad a partir de como experimentan y observan el mundo con inferencias y criterios. Y ello va a ocasionar una alteración en la conducta de dichos individuos.

Enfoque Funcionalista: El enfoque afirma que el comportamiento y la forma de procesar la información y el pensar de una individuo depende del contexto que está a su alrededor y las características de cada uno. En consecuencia un individuo perteneciente a dicho ámbito laboral interviene en su medio, así como en el moldeamiento del clima laboral y su participación en la construcción de la misma.

Enfoque Sistémico: Manifiesta este enfoque que el ambiente influye en la persona y del mismo modo la persona influye en el ambiente, lo que señala que se está en una relación de colaboración, empezando por el aprendizaje y las experiencias individuales en relación a la organización y su cultura. Pulido, (2003)

3.2.4 Tipos de Clima Laboral

Clima de tipo Autoritario:

Autoritarismo Explotador: Brunet (2011) En este tipo de clima, no hay un ambiente de confianza por parte de la dirección a sus trabajadores. Pues dentro de este clima se tiene que trabajar en un ambiente de sanciones, amenazas y miedos, esporádicamente se les recompensa con premios u beneficios. Las decisiones, metas y objetivos mayormente lo toman los jefes en la empresa y las funciones se distribuyen según a lo que a cada uno le corresponde, de forma descendente. En este clima autoritario el dialogo y la comunicación de los trabajadores con la dirección es nula ya que las únicas veces que llegan a

comunicarse es para dar instrucciones e información precisa a los empleados y ello está en un contexto inalterable. En las escasas ocasiones que hay interacción entre la dirección y los empleados esta se basa en desconfianza y miedo.

Autoritarismo Paternalista: Brunet (2011) En este tipo de clima la confianza de la dirección con sus trabajadores es condescendiente como por ejemplo la de un patrón a su vasallo. La comunicación e interrelación de jefes con empleados se manifiesta con consentimientos por parte de la dirección y por parte de los empleados se manifiesta con cautela y moderación. En ocasiones se delega algunas funciones y decisiones a los niveles inferiores e intermedios, dando la apariencia que se está trabajando en un ambiente estructurado y estable. Pero en realidad están siempre centralizados en tomar las decisiones los superiores. La mayor parte de disposiciones provienen de parte de los superiores, aun así existen algunas decisiones que se toman en los niveles intermedios e inferiores. Los métodos utilizados en muchas ocasiones son los castigos y recompensas para motivar a los trabajadores que laboran en dicho lugar.

Clima de Tipo Participativo:

Consultivo: Brunet (2011) En este tipo de Clima los castigos esporádicos, las recompensas son utilizados para el crecimiento personal del trabajador; consta de integrar sus necesidades de estima y de prestigio. La comunicación es de tipo descendente. Dentro de la empresa el clima gira en torno a la participación activa, a la confianza en sus trabajadores. La toma de decisiones específicamente se debate en la cima, pero aun así se les permite a los trabajadores que tomen decisiones en sus áreas correspondientes. La delegación de procesos importantes se realiza de arriba hacia abajo, claro esto que se realiza con suma responsabilidad en los niveles inferiores y superiores. Este clima de participación e interacción entre superiores y empleados es bastante dinámico, el cual se da bajo la

premisa de alcanzar objetivos en común, así mismo se da un grado de confianza alto, ya que la participación de superior y subordinado es cercana.

Participación en Grupo: Brunet (2011) Afirma que la comunicación se realiza de forma lateral como también de forma descendente y ascendente. La dirección tiene repleta confianza y seguridad en sus trabajadores dentro de la participación de grupo. Dentro de la organización las decisiones están bien esparcidas ya que cada nivel tiene la posibilidad de tomar decisiones. Los trabajadores tienen la motivación por la implicación y la participación, por el progreso de métodos de trabajo, por el plan de objetivos establecidos, por el incremento del cumplimiento de los objetivos. Todos los trabajadores incluidos la dirección (superiores) se unen para alcanzar los objetivos establecidos, esto se logra bajo una planificación estratégica que la organización propone con todos sus trabajadores. Del mismo modo entre superiores y empleados existe confianza, compañerismo y amistad. Ramos Moreno, (2012)

3.2.5 Dimensiones del Clima Laboral

Estas influyen en la conducta de un individuo así como el ser susceptibles a la medición dentro de una organización. Likert en función a 8 dimensiones mide la percepción del clima laboral, estas son las siguientes:

Los métodos de mando: La influencia en los trabajadores por medio de la utilización del liderazgo y la forma de utilizarla.

Las características de la fuerza de motivación: Las formas y maneras que se implementan para ejercer una motivación en los trabajadores.

Las características de los métodos de comunicación: Los métodos de comunicación en la organización y como estos métodos son utilidades para informar en dicha empresa.

Las características de los procesos de influencia: La relación que se tiene entre superiores y empleados, es muy importante para el establecimiento de los objetivos.

Las características de los procesos de toma de decisiones: La información objetiva y la toma de decisiones, así mismo el establecimiento de funciones en cada área o nivel.

Las características de los procesos de planeación: Como es el establecimiento de las directrices y como se da la planificación de objetivos en la organización.

Las características de los procesos de control: El control y la distribución de las mismas dentro de la organización.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: Planificación de objetivos y del mismo modo el orden en que se llevan dicha formación. Likert, (2004)

3.2.6 Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría conocida y explicada por Herzberg (teoría de Motivación e Higiene), esta teoría consta de 2 factores el primero generan en los trabajadores insatisfacción y el cual son totalmente diferentes o de naturaleza desemejantes a los otros factores que si generan satisfacción. Dicha teoría se origina y explica que el ser humano tiene sistemas de necesidades, 2 en específico, las necesidades del crecimiento intelectual y emocional. Así mismo la otra que explica el ser humano tiene la necesidad de evadir las circunstancias desagradables y el dolor. El hecho de que sean diferentes, cada una de ellas, en el ámbito laboral requieren de estímulos diferentes, por ello mismo se da a conocer estos 2 tipos de factores que son intervinientes en la motivación de cada trabajador.

Según esta **teoría de la higiene y motivación**, de (1959), los individuos están influenciadas por **dos factores**:

Por un lado tenemos a los factores de higiene que dan a la insatisfacción, el cual si llegan a faltar o no son adecuados como resultado dan la insatisfacción, así mismo en su aspecto esta tiene un escaso efecto en la satisfacción a largo plazo.

Y por otro lado está la satisfacción resultado de los factores de Motivación, ello tiene escaso efecto en la insatisfacción, pero incrementan la satisfacción de una persona.

En conclusión, aunque no motivan los factores de higiene adecuadamente, ellos deben ser ajustados para la "limpieza" de la situación de trabajo o el entorno de trabajo de forma que el trabajador no se desmotive, de otro lado los factores de motivación si aumentan las ganas, la motivación por el cumplimiento de las metas u objetivos. En mencionada teoría, lo opuesto a satisfacción es insatisfacción y el opuesto a insatisfacción es satisfacción. Dicho de esta forma, los factores que benefician dicha satisfacción son independientes y diferentes a aquellos que originan insatisfacción. Herzberg, (1959)

Factores de higiene:

Estos abarcan las situaciones del contexto donde se desenvuelven los individuos, apunta las variables de contexto donde desempeña tareas el trabajador, son:

- Beneficios o remuneración
- Seguridad Laboral
- Manejo de la organización y de la empresa
- Ambiente físico
- Trato en el ámbito laboral
- Inspección Laboral
- Posición en la organización
- Medidas de prevención laboral (seguridad)

Factores de Motivación:

Estos se encuentran relacionados con más profundidad con aspectos del puesto en el cual se desenvuelve el trabajador. La motivación es de suma importancia en el momento la labor y esto trasciende a largo plazo, esto le permite al individuo una mejor productividad en la empresa:

- Reconocimiento
- Alcanzar sus metas
- Crecimiento
- Autonomía en sus Labores
- Consolidación
- Promover
- Madures
- Responsabilidad

3.2.7 Definición de estrés

Real Academia de Lengua Española (2012) de define estrés como: “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. El individuo observa que no puede afrontar un problema dentro de la organización y es ahí donde se origina el estrés. Desde una perspectiva más integradora podríamos dar una definición a estrés como: la "respuesta psicológica, fisiológica y de conducta de una persona que quiere ajustarse y adaptarse a amenazas externas e internas". Por lo tanto se origina el estrés laboral cuando no hay un ajuste entre el puesto donde se labora, la persona y la empresa. Real Academia Española (2012)

Martínez (2010) define al estrés como: “Hablamos de estrés cuando la ansiedad psicopatológica está unida a un agente externo que la desencadena o provoca y esta misma es intensa y prolongada.”. R. Matinez (2010)

Así mismo Vidal y Alarcón (1986) define estrés psicosocial como: “La tensión nerviosa se tornar patógena cuando es continua. En una naturaleza que tiene a la variedad y la diferenciación, el hombre se defiende bien de los cabios físicos (frio, calor, esfuerzo, etc.) y psíquicos (acontecimientos vístales, dificultades interpersonales)”. V. Alarcón (1986) “La naturaleza dispone solo de estrés para obligarnos a salir de la rutina”.

3.2.8 Enfoques del Estrés

Enfoque Fisiológico

Considera que a consecuencia de estímulos contextuales nocivos se da una respuesta fisiológica extendida y que no tiene especificación. Por otro lado el endocrinólogo Hans Selye proveniente de la Universidad de Montreal, aporta en concepto de estrés en fisiología (1936): El estrés es un acumulado o síndrome de reacciones fisiológicas que no son específicas en el organismo y que son de distintos agentes peligrosos del contexto físico o químico presentes en el contexto (medio ambiente). Este término es tomado desde el sentido físico, lo que quiere decir que existen fuerzas ejercidas en varios puntos del organismo.

Selye en 1946, instituyó la siguiente definición (S.G.A.) conocido como Síndrome General de Adaptación, A ello lo denomino como un conjunto de estados y procesos fisiológicos para distintos estresores o estímulos que ello dan como respuesta. Su definición y dilucidación en consecuencia a este Síndrome es: Síndrome, dado que se expresa individualmente las partes de la reacción y esta manifestación se da en menos o más medida de manera grupal y estas son interdependientes en cierta medida. General,

dado que sobre diferentes partes del organismo los efectos de los estresores influyen. Y por último Adaptación ya que ayuda a nuestro organismo a la adaptación de defensas para que confronte o se adapte a dicho estresor. Selye explica la adaptación del organismo con 3 fases seguidas. Estas 3 fases son las siguientes: primero la fase de Alarma, segundo la fase de Resistencia y Por ultimo Agotamiento

a) Fase de reacción de Alarma: Cuando un estresor o estímulo que genera estrés automáticamente el organismo reacciona previendo a dar una respuesta, a lo cual da una acción ya sea de escapar o de luchar contra ese estímulo..

En dicha fase los signos más comunes que se dan son: sequedad bucal, la dilatación de pupilas, miogelosis (tención muscular), sudoración, taquicardias respiratoria y cardiaca, disminución de segregación gástrica, presión arterial alta, segregación de noradrenalina y adrenalina y el incremento del metabolismo de los glúcidos.

Así mismo de manera paralela se da un aumento de la capacidad de concentración y atención para mantener y centrar la percepción del estresor, en general se da una activación psicológica. De muy corta duración esta reacción transitoria el cual no es nocivo cuando el organismo prevé y dispone de un lapso de tiempo para su recuperación.

b) Fase de Resistencia: Esta sucede cuando aparece un estímulo estresante y el organismo no puede recuperarse a tiempo pero este reacciona y enfrenta a dicho estímulo.

Aquí surgen distintas respuestas metabólicas para conllevar de mejor manera y poder resolverlo, enfrentando a los estímulos estresantes, ello se da indefinidamente.

c) Fase de Agotamiento: Si dicho estímulo estresor continua o es intenso de superarlo, sobrepasando la tolerancia de resistencia, entra el organismo en la fase de agotamiento finalmente, dado que aquí el organismo colapsa dando frente a dicho estresor y ello da

como consecuencia apariciones de diferentes alteraciones psicosomáticas. H. Selye (1956.)

Enfoque Ingenieril

Este enfoque toma en cuenta al estrés como consecuencia de estimulación del ambiente o entorno del individuo, dado que la carga o demanda de dichos estímulos influyen sobre el sujeto y modifican de forma perjudicial y nociva. Este mismo ocasiona en el sujeto tensión, malestar y que es regularmente reversible. Pero si dichos elementos perjudiciales permanecen pueden ser irreversibles o perjudiciales.

Una deficiencia que se puede encontrar a dichos enfoques es que se discurren en la idea que participan solo estímulo respuesta en el concepto de estrés. La limitante es no dar importancia a las características individuales de un sujeto en relación al estrés y la forma de responder de cada uno. El enfoque considera al individuo como pasivo en la relación estímulo respuesta.

Enfoque Psicológico

Aquí se señala la existencia solo en términos que se consideran estresantes así como la carga de trabajo. También solo se puede conceptualizar en términos de respuesta, como la disfunción de la ejecución o la movilización psicológica.

En este enfoque el estrés reside en la percepción que tienen los individuos acerca de su adaptación en relación a las exigencias de su ambiente de trabajo y varía de acuerdo a cada individuo como también el valor cognitivo que cada sujeto realiza de su posición. El estrés en general un estado cognitivo de la persona.

Por lo tanto este estrés no solo abarca a la influencia que tienen el ambiente en la persona, sino también en como los individuos reaccionan a las demandas que les puedan generar y la capacidad para poder adaptarse a dichas exigencias.

3.2.9 Estrés Laboral

En la actualidad una problemática que afecta en la salud mental a muchas personas es el estrés ocasionado por el trabajo y el estado de agotamiento emocional. Con frecuencia entre los profesionales mayormente afectados se encuentran los policías, profesores y trabajadores de la salud. Así mismo se considera como problema principal el desafío del estrés así como del Burnout dado que en gran medida de casos registrados, los individuos que los rodea y los que son afectados no aceptan esta situación a tiempo y del mismo modo no reconocen esta como una problemática de la salud mental.

3.2.10 Causas del Estrés Laboral

Con anterioridad se explicó que el estrés se da como respuesta a un estímulo ya se esté externa o interna el cual es perturbador; pues dicho estímulo es considerado como estresor. Dado que todo tipo de estímulos puede ser considerado como un agente estresor podría ser muy difícil elaborar un listado de los estresores que podrían causar dicho malestar, Pero aun así podríamos señalar que ciertas condiciones ya sean estas externas, tienen más posibilidad de caracterizarse como estresores.

En el sentido de que son parte del medio ambiente, todos los estresores son ambientales. Algunos aspectos del ambiente son sociológicos, algunos psicológicos y otros físicos. Desde este punto de vista se pueden clasificar en tres grandes grupos según que se van originando en contextos de trabajo:

a) Estresores del ambiente físico:

- La temperatura, Los ambientes contaminados, El bullicio y La iluminación

b) Estresores relativos al contenido de la tarea:

- La carga mental, Controles sobre la obligación

c) Estresores relativos a la organización:

- El desarrollo de la carrera profesional y la promoción, La jornada de trabajo, La ambigüedad del rol y el Conflicto y Las relaciones interpersonales

3.2.11 Consecuencias del Estrés Laboral

En gran mayoría los problemas y dificultades de los que laboran en una empresas son las afecciones en el desempeño de sus labores y a la salud sobre todo, el cual estas empiezan el ámbito laboral, dado que es allí donde están más tiempo y en ese lugar se desarrollan e interaccionan con otros.

Una buena adaptación por parte del sujeto implica una respuesta correcta hacia el estrés, aun así el organismo no responde siempre de manera correcta, y por en consecuencia aparecen padecimientos de adaptación o un resultado físico negativo.

Así esto puede afectar significativamente a los riñones, corazón, irrigación sanguínea, artritis, enfermedades a la piel.

Quedan incompletas los resultados que dan el estrés a la salud, y más aún si no se misiona como influye el estrés en el ámbito de la salud mental. Quienes están expuestos al estrés pueden observar ansiedad, frustración y depresión, existen diferentes formas de manifestarse como por ejemplo: Hospitalización, Alcoholismo, Farmacodependencia. En la cual en casos extremos se da el suicidio. También existen alteraciones poco importantes ocasionadas por el estrés como las alteraciones mentales como el reducido rango de atención, el deterioro de las habilidades para tomar decisiones y la incapacidad para concentrarse. En un ámbito organizacional sale más aun un precio significativo dado que existe la disminución o bajo nivel de efectividad y eficiencia.

3.2.12 Síndrome de Burnout

Para Moreno y Oliver, (1993) citado por Garcés (2002) síndrome de Burnout: “Esto se da en profesionales que salvaguardan una correspondencia de apoyo directo, constantes

con otros individuos. Es un tipo de estrés laboral en la cual las exigencias del puesto de trabajo sobrepasan las capacidades que tiene el individuo para la ejecución de dicha tarea”.

Según Hernández (2002) citado por Miño Sepúlveda Andrea (2012) define que: “El S. Burnout se da primordialmente por agotamiento extremo en el puesto, pérdida del entusiasmo, pasión y fuerza por la labor realizada así como del idealismo generando desinterés”.

Según Rosas (2000) citado por Miño Sepúlveda Andrea (2012) refiere que: “En relación a los inicios de S. de Burnout primordialmente de propuso 3 hipótesis”

En primera instancia, se llegó a distinguir un acercamiento referente e intrapsíquico relacionado con los aspectos de la personalidad en cada profesional, esto a los individuos llevaría a la tolerancia, soporte, aguante del Burnout. Aquellos que indican esta perspectiva abrazan a lo que llamamos la psiquiatría tradicional. Freudenberger (1974) es uno de sus principales ejemplos y exponentes de dicha perspectiva. Este autor refiere que el S. de Burnout se da en individuos exigentes con sí mismos y sobre laboriosos, con perfeccionismo, con un nivel alto de expectativas y sobre todo con un exceso de compromiso.

En segunda instancia, la perspectiva existencial toma un abarque importante el cual toma un desarrollo en base a los fundamentos de la teoría humanista. Pines (1980) como exponente principal, afirma que se le asigna un significado existencial a la autoeficacia y a los sentimientos de competencia. Los profesionales relacionan como un éxito personal el desempeño que realizan en su trabajo (éxito en el trabajo).

En tercera instancia, se tiene a la corriente psicosocial, la postura multidimensional es la que se centra aquí, su representante principal es Maslach (1982), este es un modelo biopsicosocial, en donde para producir el síndrome ciertos mecanismos y estresores se

interrelacionan. Algunos de ellos tenemos: Factores del sistema (apoyo social del sistema, tecnología, políticas), Factores de interacción (comunicación abierta y directa, responsabilidad compartida) y Factores individuales (características de personalidad).

3.3 Marco conceptual

Estrés: Tensión estimulada por circunstancias angustiosas que producen trastornos psicológicos o respuestas psicosomáticas en ocasiones de gravedad. Real Academia Española (2012)

Trastorno: Perturbación del comportamiento y de las funciones psíquicas.

R. A. E (2012)

Bienestar Psicológico: Esto se da como comportamientos relacionados con la salud, lo cual lleva a funcionar de manera positiva a las personas, en ello incluye dimensiones psicológicas, subjetivas y sociales. C. Ryff (2002)

Estrés Ambiental: Se trata de una reacción de una persona ante un escenario específico en ella se muestra un conjunto de variables ambientales cuya intensidad y disposición hace que sean observadas (percibidas) como aversivas para el individuo. H. Selye (1983)

Clima laboral: Viene a ser el contexto físico y humano en el cual el trabajador se desempeña de manera cotidiana, interviene la productividad y de igual forma en la satisfacción de los individuos pertenecientes a ella. R. Likert (1946)

Gestalt: Dentro de la psicología es una de sus corrientes, ello se propone al estudio de la observación del ser humano, tiene un corte experimental y teórico. Anonimo (2020)

Sistemático: Conjunto estructurado y ordenado de elementos o principios que se interaccionan entre ellos. Es aquello que se adapta o respeta a un sistema. Pérez Porto (2019)

Funcionalismo: El funcionalismo intenta dar cuenta de cuál es la naturaleza de los estados mentales. Es una respuesta al problema mente-cuerpo en su aspecto metafísico. Villena Saldaña (2017)

Ambigüedad: Se refiere a la falta de consistencia en la realidad o de claridad, intencionalidad o causalidad. Los contextos ambiguos son aquéllos que no pueden codificarse exactamente dentro de categorías mutuamente exclusivas y exhaustivas. J. March (1994)

Síndrome: Estos son exclusivos de una enfermedad, se presentan juntos como un conjunto de síntomas. Real Academia Española (2005)

Adaptación: Es el proceso de ajuste por el cual el discernimiento de un individuo y la información que le llega del entorno se acomodan (adaptación) el uno al otro. Así mismo, la asimilación y la acomodación como dos procesos operan dentro de la dinámica de adaptación J. Piaget, (1980)

Estímulo: Es el modo mediante el cual la aplicación de un estímulo (reforzador) hace que aumente la probabilidad de que una respuesta (conducta) en un futuro se vuelva a repetir. P.E. Meehl (1950)

Burnout: El Burnout se precisa como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por sentimientos negativos y actitudes hacia las personas con las que se labora y hacia el propio rol profesional, así como por la experiencia de hallarse agotado emocionalmente. C. Maslach (1976)

Autoestima: Es el conjunto de pensamientos, sentimientos, evaluaciones, percepciones y predisposiciones conductuales orientadas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de comportarnos y de ser, hacia los rasgos de nuestro carácter y de nuestro cuerpo, configuran las actitudes que generalmente nombramos, autoestima. J. Vicente Bonet (1994)

Satisfacción: es el resultante de los niveles de estados de ánimo de una persona que al comparar el servicio con sus expectativas o rendimiento percibido de un producto. P.Kotler (2005)

Vulnerable: Que puede recibir una lesión o puede ser herido de manera moral o física.

R. A. E (2005)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de la Investigación

El presente estudio se realizará con un enfoque cuantitativo dado que se recurrirá al conteo de los procesos y datos estadísticos al fin de dar una respuesta al estudio. Es de tipo Correlacional, puesto que se conocerán la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

4.2 Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño **No experimental**, puesto que no se realizará la manipulación deliberada de variables y **Transversal** por que se recolectará datos en un solo momento, en un tiempo único y que se realiza una sola medición en el tiempo (Hernandez 2014)

Diseño Muestral

Para el presente estudio de Investigación se realizó un muestreo no probabilístico seleccionado mediante un método por conveniencia Por lo tanto, se tomará el total de docentes a tiempo completo y así se obtendrá resultados más exactos, el total vienen a ser 47 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

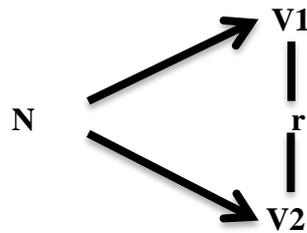
4.3 Población y Muestra

4.2.1 Población:

La población objetivo está conformada por todos los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2019. El cual son todos los casos que concuerdan con las especificaciones del estudio.

Para lo cual se consideran como población de estudio a 47 docentes que trabajan tiempo completo, el cual están dispersos en cada una de las carreras profesionales del filial Cusco – 2019.

4.2.2 Muestra:



Dónde:

N: Docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco

V1: Clima Laboral

V2: Estresores Laborales

r: Relación entre las dos variables

Tabla 1 Diseño muestral según escuelas profesionales

Carrera profesional	Número de Docentes a tiempo completo	Ubicación
Ingeniería Civil	08	Huancaro
Contabilidad	08	San Sebastián
Tecnología Medica	02	Huáscar
Derecho	06	Huáscar
Estomatología	07	Huáscar
Psicología	04	Huáscar
Ingeniería Ambiental	07	San Jerónimo
Ingeniería de Sistemas	01	San Jerónimo
Turismo	03	San Sebastián
Administración	01	San Sebastián

Fuente: Oficina de Personal de la Universidad Alas Peruanas

Criterios de Inclusión: Que sean docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, de ambos sexos. Trabajadores que tengan entre 20 a 70 años de edad, que estén laborando mínimo 1 año y que la participación sea de manera voluntaria

Criterios de Exclusión: Personas que voluntariamente no quieran participar en el estudio, que no estén trabajando mínimo por 1 año, que no hayan completado los cuestionarios

4.4 Hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

Hipótesis específicas

A. La relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa.

B. La relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa.

C. La relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa.

D. La relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019, es significativa.

E. La relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa

4.5 Identificación de las Variables

Variable de Interés

Clima laboral

Dimensiones

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Concisiones laborales

Variable de Interés

Estresores Laborales

Dimensiones

- Relación con los jefes
- Preparación Inadecuada
- Carencia de Sostén
- Conflicto con otros trabajadores
- Sobrecarga de trabajo
- Incertidumbre respecto al tratamiento
- Vulnerabilidad

- Satisfacción
- Autoestima

4.6 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIAS
Clima Laboral	<p>Es el mediador entre las tendencias emocionales que se interpreta en una conducta que influyen en la organización como en la satisfacción, ausentismo, productividad, rotación y los factores del sistema organizacional que son (liderazgo, toma de decisiones, estructura). A sí mismo, realizando una evaluación al clima laboral se podría estimar a la organización y su forma de ser percibida. Este mismo pone hincapié en el lugar de trabajo y condiciones físicas de la misma, así como la estructura, las políticas de RR.HH y el tamaño que influyen indirectamente y directamente en la persona.</p> <p>V. Yupanqui, (2017)</p>	<p>El clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.</p> <p>Autor: P.S. Carrillo (2004)</p>	Autorrealización	Posibilidades que el entorno de trabajo da para el crecimiento profesional y personal con respecto a la labor realizada y la perspectiva a futuro, (Estimación del trabajador con respecto a lo antes mencionado).	1,6,11,16, 21,26,31, 36,41,46	Muy Favorable (210-250)
			Involucramiento laboral	Medida en que los superiores estimulan, apoyan el interés de participación de sus seguidores.	2,7,12,17, 22,27,32, 37,42,47	Favorable (170-209)
			Supervisión	Supervisión dentro del desempeño de trabajo dando los supervisores orientación, apoyo en las ocupaciones que desempeñan diariamente.	3,8,13,18, 23,28,33, 38,43,48	Media (130-169)
			Comunicación	Grado de claridad, precisión, coherencia, fluidez y celeridad de la información coherente y oportuna al desempeño interno de la empresa como atención al cliente o usuarios.	4,9,14,19, 24,29, 34, 39,44, 49	Desfavorable (90-129)
			Condiciones laborales	Aprovisionamiento de elementos Psicosociales, económicos y materiales necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas en la empresa.	5,10,15,20, 25,30,35, 40,45,50	Muy Desfavorable (50-89)

Estresores Laborales	<p>En la actualidad una problemática que afecta en la salud mental a muchas personas es el estrés ocasionado por el trabajo y el estado de agotamiento emocional. Con frecuencia entre los profesionales mayormente afectados se encuentran los policías, profesores y trabajadores de la salud.</p> <p>Autor: H. Selye (1956.)</p>	<p>Está integrada por 48 estresores (situaciones potencialmente causales de estrés) identificadas a partir de la literatura, y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados.</p> <p>Definición Operacional según el Autor: Mithely-Troht & Jenna G. Andersen .</p>	Relación con los jefes	De suma importancia que la relación de los trabajadores con los jefes sea lo más correcto y amable posible.	(1 – 5)	<p>Ausencia de estrés (1 – 25)</p> <p>Nivel mínimo de estrés (26 – 43)</p> <p>Estrés manejable (44 – 54)</p> <p>Elevado nivel de estrés (58 – 75)</p> <p>Nivel alto de estrés (75 – 85)</p> <p>Muy alto nivel estrés (86 – 100)</p>
			Preparación Inadecuada	Predisposición para el trabajo	(6 – 7)	
			Carencia de Sostén	Recursos económicos necesarios, en los ámbitos, familiar, laboral, social. Por un estatus.	(8 – 10)	
			Conflicto con otros trabajadores	Conflicto o disputa de interés o derecho que se crea entre los superiores y los trabajadores.	(11 – 14)	
			Sobrecarga de trabajo	El grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral.	(15 – 18)	
			Incertidumbre respecto al tratamiento	La indecisión de no confiar en los recursos, información, tratamiento, cuidados necesarios para la supresión de la enfermedad.	(19 – 22)	
			Vulnerabilidad	Riesgos de una persona frente a acontecimientos o peligros inminentes, sean estas desigualdades económicas, desastres naturales, políticas culturales o sociales.	(23 – 35)	
			Satisfacción	Evaluación del sentimiento de placer o bienestar que se obtienen al ser cargado o cubierto de una necesidad o deseo.	(36 – 39)	
			Autoestima	Está en sus causas supera la lógica o la razón, auto opinión emocional que las personas tienen de sí mismas.	(40 – 48)	

4.7 Recolección de datos

4.7.1 Técnicas

En la realización de recolección de datos se consideró:

- **Observación Psicológica:** Técnica que permite recoger acumular información tal y como se realiza habitualmente. Esta es una técnica sobre la que se sostienen las demás, es una técnica de investigación básica en la cual se da una relación entre el observador y el que es observado, esto da inicio a comprender el mundo real.

Registro Anecdótico: Viene a ser la descripción de acontecimientos inesperados estimados de interés y especial utilidad por el observador inmerso dentro de la conducta habitual del sujetos a quien se quiere observar.

Ya que es inesperado (improvisado) no se puede realizar un previo diseño de la misma, referente a la ubicación de los periodos de, extensión, observación y su frecuencia, siendo, de esta manera, lo predecible, la actitud atenta y el interés del que observa los únicos aspectos. Guillén Ayllón, (2011)

- **Entrevista Psicológica:** Se trata del proceso de comunicación en que interviene el investigador y la persona a investigar con el fin de conseguir respuestas de manera verbal de acuerdo al tema de investigación.

Según Sullivan (1954) citado por Maganto y Cruz (2001) define que: Es una dialogo y/o relación personal con objetivos determinados el cual se da entre dos o más individuos, en ella un individuo pide (solicita) ayuda y por otra parte la otra persona la brinda, en el cual se da una diferencia explicita de roles entre los que intervienen, estos roles marcan una relación asimétrica, dado que uno es el que necesita ayuda y el otro es el experto, el profesional.

Registro de Entrevista Semi estructurada	
Apariencia y conducta	<p>La observación es muy importante el cual se pueden hacer desde que se abre la puerta, es más, desde el momento que se encuentra en la sala de espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué apariencia tiene? • ¿Cómo se conduce y relaciona durante la entrevista? • Saludo y respeto de normas sociales, vestimenta, cuidado, sobriedad, extravagancia, maquillaje, adornos corporales, tatuajes. • ¿Representa su edad cronológica?
Conciencia	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de Alerta (lucidez) y vigilancia. • Capacidad de concentración y atención en los estímulos • Orientación temporo espacial y hacia sí mismo.
Psicomotricidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es su marcha, tono muscular, postura corporal (actitud)? • ¿Cómo utiliza el mobiliario y espacio que se le ofrece? • Evaluación de sus gestos y mímica facial: si es vaga, exagerada, concordancia con discurso. Contacto ocular.
Pensamiento y Lenguaje	
a) Aspectos formales del discurso	<ul style="list-style-type: none"> • Intensidad de voz, tono (agudo, grave, monotonía). • Velocidad, vocabulario. • Dificultades articulatorias • Se puede inferir el pensamiento a partir de discursos. • Observar continuidad: perseveraciones, bloqueos. • Lógica de discurso: Coherencia entre las ideas, (que puede dificultar seguir el flujo del paciente) laxitud asociativa, asociaciones inesperadas (por consonancia, relaciones semánticas insólitas). • Creación de palabras nuevas e idiosincráticas.
b) Contenido del discurso	<ul style="list-style-type: none"> • Temas, peculiaridades, delirios, preocupaciones y pensamientos: miedos patológicos, ideas (por ejemplo, suicidio, expectación ansiosa, agorafobia) ideas sobrevaloradas (no delirantes).
c) Afectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de una combinación de observaciones sobre la conducta se puede evaluar la afectividad, expresión facial, tonalidad de la voz. • ¿Cuál es el tono afectivo predominante? (tristeza, melancolía, disforia, hostilidad, irritabilidad, neutralidad, alegría, buen humor, euforia, manía). • ¿Qué otros sentimientos y emociones se mostraron o informaron? (ira, miedos, temores, culpas).

- **Aplicación de cuestionarios:** Instrumentos que permiten tener resultados objetivos y precisos acerca de lo que pretende evaluar.

4.7.2 Instrumentos

a) Escala de Estresores Laborales

Se empleó la escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale (2001) fue diseñada por Gray-Toft y col.; para evaluar los estresores laborales (factores causales de estrés) que consta de 8 ítems, los Autores son: Jenna G. Andersen y Mithely-Troht (EEUU). El cual está relacionado con los niveles de estrés personal, así mismo mide 9 Factores; Factor I. La relación con los superiores, Factor II. La Preparación no adecuada, Factor III. Escasez de sostén, Factor IV. Conflicto con el personal, Factor V. Exceso de trabajo, Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VII. Vulnerabilidad, Factor VIII. Satisfacción y Factor IX. Autoestima

- **Equivalencia conceptual.** Con una revisión, dichos ítems se clasificaron según a como se encuentra la dificultad para tener en castellano una versión equivalente al original de la siguiente manera (ninguna/moderada/alta). De dicha escala de los 48 ítems presentados, 25 de los ítems no presentaron dificultad alguna (44%), 13 ítems presentaron dificultad moderada (38%) y en 10 ítems se presentó dificultad alta (18%). Dado el caso que existen ítems problemáticos como los de (dificultad alta y moderada) se realizó una traducción nueva esto se hizo por medio de un traductor bilingüe el cual fue distinto que a un inicio y posteriormente se presentaron dificultades en la interpretación del contenido, esto se discutió por el grupo de investigación y ello se realizó con uno de los autores de la escala. (JG. Anderson). Así mismo se logró una versión en castellano en la que había dos o más versiones alternativas en 12 ítems de la escala.

- **Grupos de discusión:** Se realizaron 2 grupos de discusión con el objetivo de ver la eficacia de los ítems en la escala original americana, y observar dimensiones o aspectos no contemplados en ella, para ambos grupos se utilizó obreros y empleados (en cada grupo 8 colaboradores). En cuanto a los colaboradores pertenecían a varias empresas de servicios generales, el cual a los supervisores no se les considero. La evaluación fue supervisada por un moderados ayudado por un colaborador (ellos dos pertenecían al grupo investigador) y el tiempo estimado fue de 1 hora y 30 minutos. Se realizaron las grabaciones de los diálogos en totalidad y consecuentemente transcritas, el discurso producido en ello se realizó con el objetivo del análisis.
- **Validez:** El estudio se realizó en una empresa de servicios y útiles escolares y también de una cadena de electrodomésticos, el cual la población fue el personal de dichas empresas. De forma aleatoria se eligió 210 trabajadores. solamente trabajadores que estaban un mínimo de 4 meses en el servicio actual, se incluyó en dicha investigación, con el objetivo que dichos trabajadores estén un mínimo de tiempo en exposición a los estresores laborales.

El porcentaje que no hubo respuesta fue de 9 personas (4,3%) por lo que la muestra final estudiada fue de 201 trabajadores.

- **Confiabilidad:** Dada la escala de C.L. y poder valorar la confiabilidad, con un intervalo de 15 días esta prueba se administró nuevamente, esto se llevó a cabo a una su muestra de 30 empleados de forma aleatoria. El evaluador capacitado que repartía dicha escala el cual también la examinaba y después de la cumplimentación, daba a conocer antes de entregar la escala si se había producido una modificación significativa en las circunstancias de las tareas, no habiéndose identificado alguna, se procedió a entregar las pruebas lo cual no se dio ninguna variación o sustitución de personas.

- **Validez de constructo (concepto):** Dicha determinación de validez de constructo (tipo convergentes) se adquirió al correlacionar dicha escala con otras 2 escalas: Primeramente el Cuestionario de Salud General de Goldberg (CSGG) en su versión de 7 dimensiones y 28 ítems entre los cuales están (vitalidad, dolor, limitantes del rol por dificultades físicas, percepción de la realidad situacional, función social, salud mental, limitantes de rol por dificultades emocionales) y en segundo lugar el cuestionario de salud SF-36. Con los datos obtenidos se formuló la siguiente hipótesis: que existe una presencia de un empeoramiento en la salud (físico y mental) de los trabajadores que se encuentran en los servicios de atención al cliente, el cual ellos están en más riesgo a la presencia de estresores laborales cuando están en pleno desempeño de sus tareas laborales.
- **Análisis estadístico**

Confiabilidad. Se calculó dicha confiabilidad por medio de la comparación de distribuciones de puntuación obtenido en las 2 evaluaciones de la escala (TS-RW) test Signo-Rango de Wilcoxon, valorándose los resultados de dicha correlación por el cálculo del coeficiente de correlación intraclass.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman se llegó a calcular.

Estructura factorial. Para saber si la versión en castellano la cual está adaptada de la versión original americana mostraba similar estructura factorial a dicha escala original, se realizó un análisis factorial empleando métodos de extracción de análisis de componentes principales.

Utilizando una rotación Varimax, los factores con auto valores superiores a uno fueron rotados.

Consistencia interna. Se valoró la Consistencia Interna en un total de la muestra, esto se realizó por el cálculo de los coeficientes de alfa de Cronbach para el total de la escala y para cada una de sus sub escalas presentadas.

Validez de constructo. Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la correlación que existen entre los cuestionarios SF-36, GHQ-28 ítems y entre la escala de estresores laborales en los trabajadores de servicios y atención al cliente.

Ficha Técnica

- A. Nombre:** Escala de Estresores Laborales : The Laboral Stress Scale
- B. Autor:** Mithely-Troht & Jenna G. Andersen . EEUU.
- C. Año:** 2001
- D. Duración:** Tiempo aprox. 10 minutos.
- E. Aplicación:** Individual como también Colectiva.
- F. Ámbito de aplicación:** Educativo, clínico, Organizacional y jurídico
- G. Materiales:**
- Cuestionario
 - lápices
 - Borrador
 - Tajador
- H. Aspecto a Evaluar:** Estresores Laborales
- G. Áreas de medición:**

Afines con la presencia de niveles de estrés de los trabajadores la escala mide nueve factores; Primero. Relación con los jefes, Segundo. Preparación inadecuada, Tercero. Carencia de sostén, Cuarto. Conflicto con otros trabajadores, Quinto. Sobrecarga de trabajo, Sexto. Incertidumbre respecto al tratamiento, Séptimo. Vulnerabilidad, Octavo. Satisfacción, y por ultimo Autoestima

b) Escala de Clima Laboral

La escala fue elaborada y construida por Sonia Palma Carrillo, Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004), dicha escala fue diseñada en formato Likert, esta explora la variable Clima Laboral y consta de 50 ítems, Su definición operacional consta de la percepción que tiene el personal que labora en relación al ambiente donde trabaja y con los aspectos afines primeramente con las posibilidades de Realización Personal, segundo con la Autorrealización, tercero con el Involucramiento del personal, Cuarto con la supervisión, quinto con la Comunicación y por ultimo con las condiciones laborales.

- **Criterios de Construcción:** Precedente al diseño de la escala detectaron comentarios del personal que labora con respecto a la percepción del ambiente laboral. El cual se tipificaron aproximadamente un total de 100 respuestas. Está a su vez se redactaron, se corrigieron y revisaron de acuerdo a los requerimientos de la técnica Likert, así mismo como resultante quedo 66 ítems en total, los mismos que al ser probados a una validación de expertos y prueba piloto en distintas organizaciones incluidas a la muestra de tipificación. Llegado este punto, el análisis del poder discriminativo de los ítems y la validez arrojada por el método de expertos (jueces) estimo correlaciones respectivamente de 0,86 y 0,84. después de la aplicación del instrumento a dicha muestra seleccionada, se realizó el análisis factorial el cual accedió al ajuste de ítems en la escala y ello sería parte de los factores del clima siendo la denominación producto de un análisis cualitativo del contenido. El análisis de las correlaciones ítem ítem permitió descartar 16 ítems quedando una versión final de 50 ítems agrupados en cinco factores.
- **Validez y Confiabilidad:** Con una muestra de 1323 de personal con dependencia laboral, Palma (2004) trabajo su confiabilidad y validez de dicho instrumento, esto se dio en empresas de servicios y producción tanto particulares como estatales: esto

ayudo a observar los factores que componen la percepción grupal e individual del Clima Laboral.

- **Validez:** La siguiente investigación se realizó con la técnica de Likert y la validación de instrumento del Clima Laboral, con 66 ítems en un inicio, de igual forma se verifico con la validación de expertos y prueba piloto, esta permitió 56 ítems en una versión preliminar; la validez estimada por: el análisis del poder discriminativo de los ítems y validación de expertos obtuvieron los dos una correlación respectivamente de 0.87 y 0.84.

A través de un estudio piloto con 25 profesores se estimó la valides, estos datos fueron sometidos al análisis de valides Ítem- Test, poniendo en consideración valores mayores al 0.25: dicho estos fluctúan entre 0.285 a 0.845, así mismo se ratificó la validez dichos ítems

- **Confiabilidad:** Por parte de los autores se determina el criterio de confiabilidad, está a su vez por el coeficientes de Alfa de Cronbach (ítem - puntaje) pues este necesita solo una administración del instrumento de medición y ellos dan valores que están entre cero y uno respectivamente. Su fórmula establece el grado de precisión y consistencia, que como resultado se obtiene: $\alpha=0.7915$; esto nos da a entender que dicho instrumento tienen consistencia interna de los datos, por lo que queda demostrada la confiabilidad del instrumento.

El trabajo se realizó con una muestra de 25 individuos el cual se tomó una prueba piloto, estos datos fueron evaluados en un análisis de consistencia interna con el coeficiente del alfa de Cronbach obteniéndose un valor general de 0.953.

Ficha Técnica

- A.** Nombre: Escala Clima Laboral CL-SPC
- B.** Autora: Sonia Palma Carrillo
- C.** Año: 2004
- D.** País de origen: Perú
- E.** Duración: Aprox. de 25 a 30 min.
- F.** Forma de Aplicación: Individual y/o Colectiva
- G.** Objetivo: Evalúa (Nivel de Percepción del ambiente laboral)
- H.** Ámbito de Aplicación: Organizacional
- I.** Materiales:
- Cuestionario
 - Lápiz
 - Borrador
 - Tajador
- J. Dimensiones/Áreas/Factores:**
- Realización personal
 - Involucramiento laboral
 - Supervisión
 - Comunicación
 - Condiciones laborales
- Dirigido a:** Trabajadores con dependencia laboral

Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Los datos fueron procesados con el apoyo del Software IBM-SPSS Versión 24, Excel, en el cual se recurrió a técnicas estadísticas para la investigación se desarrollarán análisis estadísticos descriptivos y el método de ALFA DE CRONBACH para medir la confiabilidad de los resultados.

Aspectos éticos contemplados

Para el desarrollo del presente estudio, se contó con las autorizaciones necesarias por parte de la institución que involucran el estudio; así mismo, a través de un consentimiento informando, fueron informados del procedimiento todos los participantes del estudio.

Según el código de ética profesional de psicología se ha tomado en cuenta:

- Artículo 24° el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe, necesariamente contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos.
- Artículo 26° el psicólogo que publique información proveniente de una investigación psicológica independientemente de los resultados, no deberá incurrir en falsificación ni plagio, declarando la existencia o no de conflictos de interés.
- Artículo 27° queda prohibido aplicar a su práctica profesional, tanto pública como privada, procedimientos rechazados por os centros universitarios o científicos reconocidos legalmente, así como test psicológicos y/u otras que no tengan validez científica: por ello los instrumentos de recolección de datos cumple con los requisitos que exige. (Perú, 2017)

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

De acuerdo a los objetivos planteados se presentan los siguientes resultados, empezando del objetivo general continuando con los objetivos específicos:

Descriptivos de la variable Clima Laboral

Tabla 2, Categorías del Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorables	2	4,3%
Desfavorable	3	6,4%
Media	18	38,3%
Favorable	21	44,7%
Muy favorable	3	6,4%
Total	47	100,0%

Figura 1 Clima Laboral

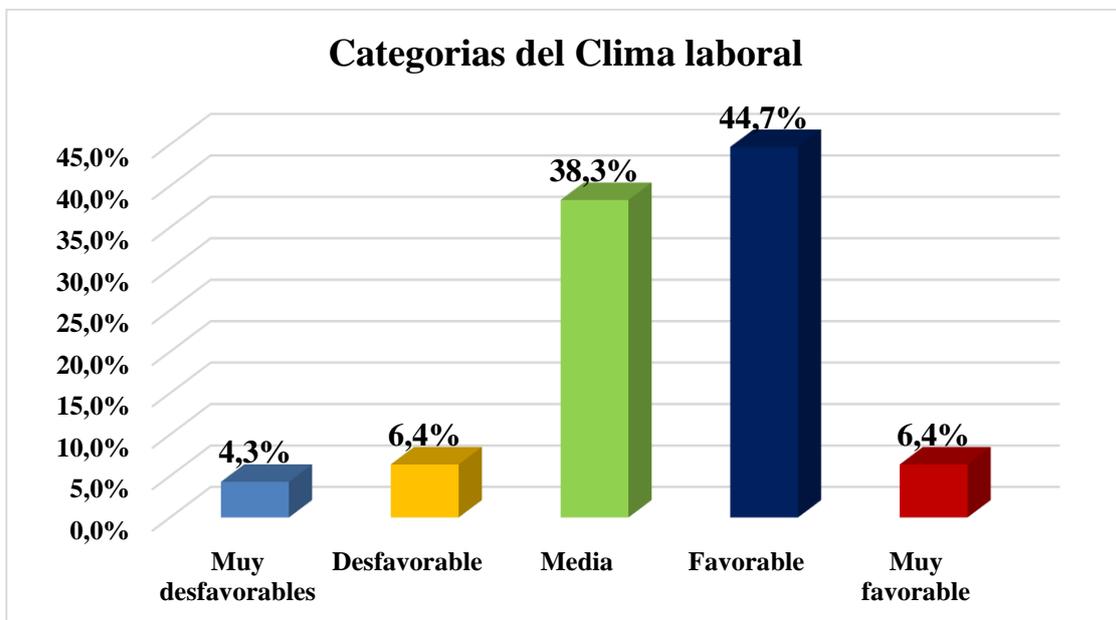
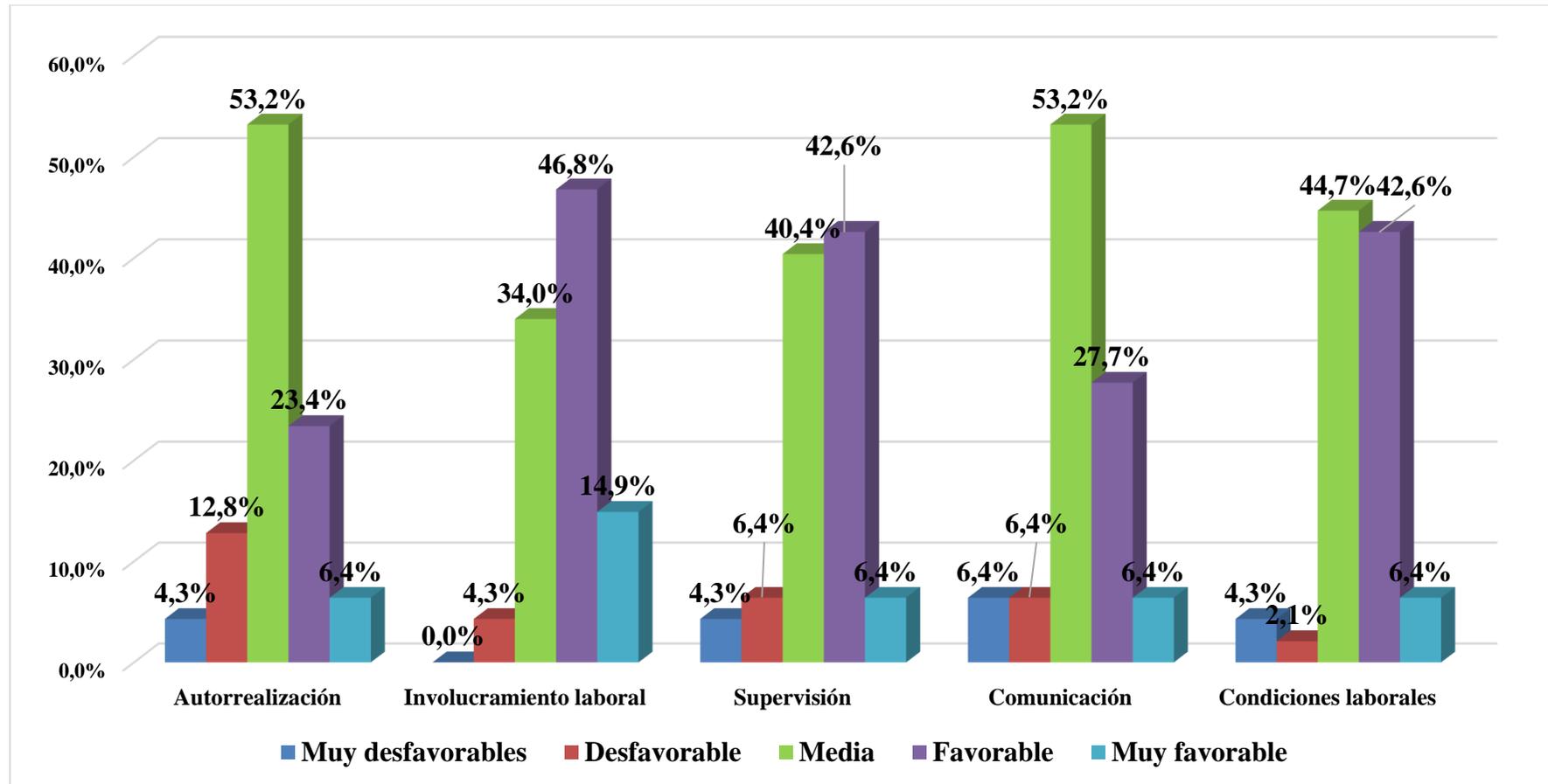


Tabla 3 Dimensiones del Clima Laboral

	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy desfavorables	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%	3	6,4%	2	4,3%
Desfavorable	6	12,8%	2	4,3%	3	6,4%	3	6,4%	1	2,1%
Media	25	53,2%	16	34,0%	19	40,4%	25	53,2%	21	44,7%
Favorable	11	23,4%	22	46,8%	20	42,6%	13	27,7%	20	42,6%
Muy favorable	3	6,4%	7	14,9%	3	6,4%	3	6,4%	3	6,4%
Total	47	100,0%	47	100,0%	47	100,0%	47	100,0%	47	100,0%

Figura 2 Dimensiones de la variable clima laboral

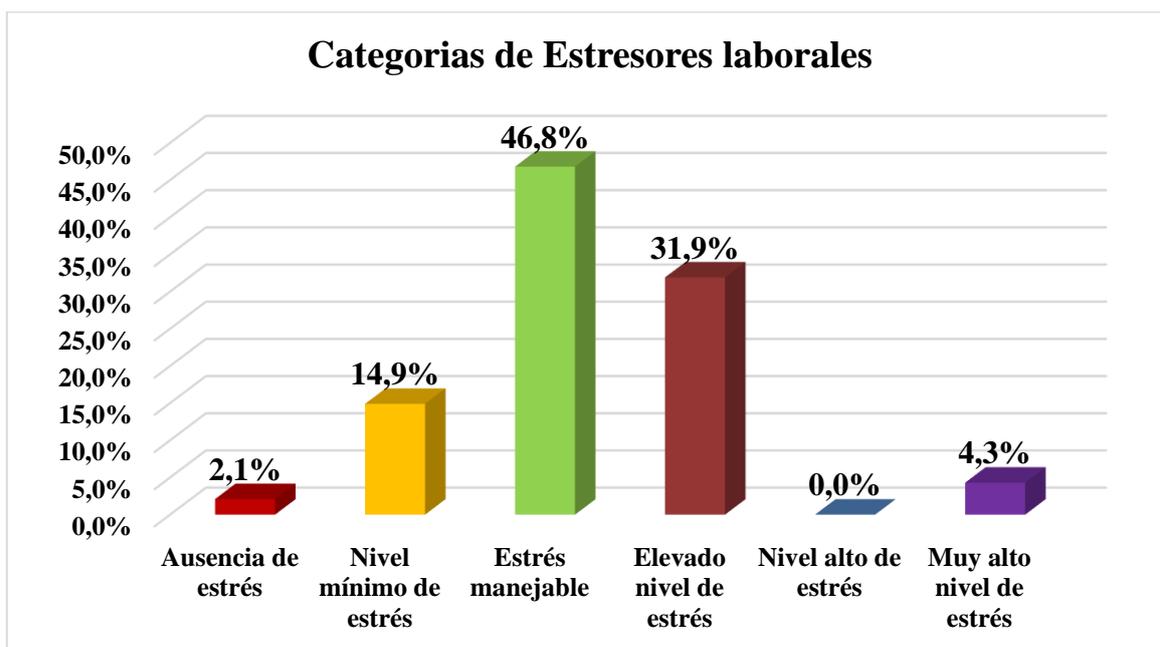


Descriptivos de la Variable Estresores Laborales

Tabla 4, Categorías de Estresores laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de estrés	1	2,1%
Nivel mínimo de estrés	7	14,9%
Estrés manejable	22	46,8%
Elevado nivel de estrés	15	31,9%
Nivel alto de estrés	0	0,0%
Muy alto nivel de estrés	2	4,3%
Total	47	100,0%

Figura 3 Estresores Laborales



Presentación de resultados por Objetivo General

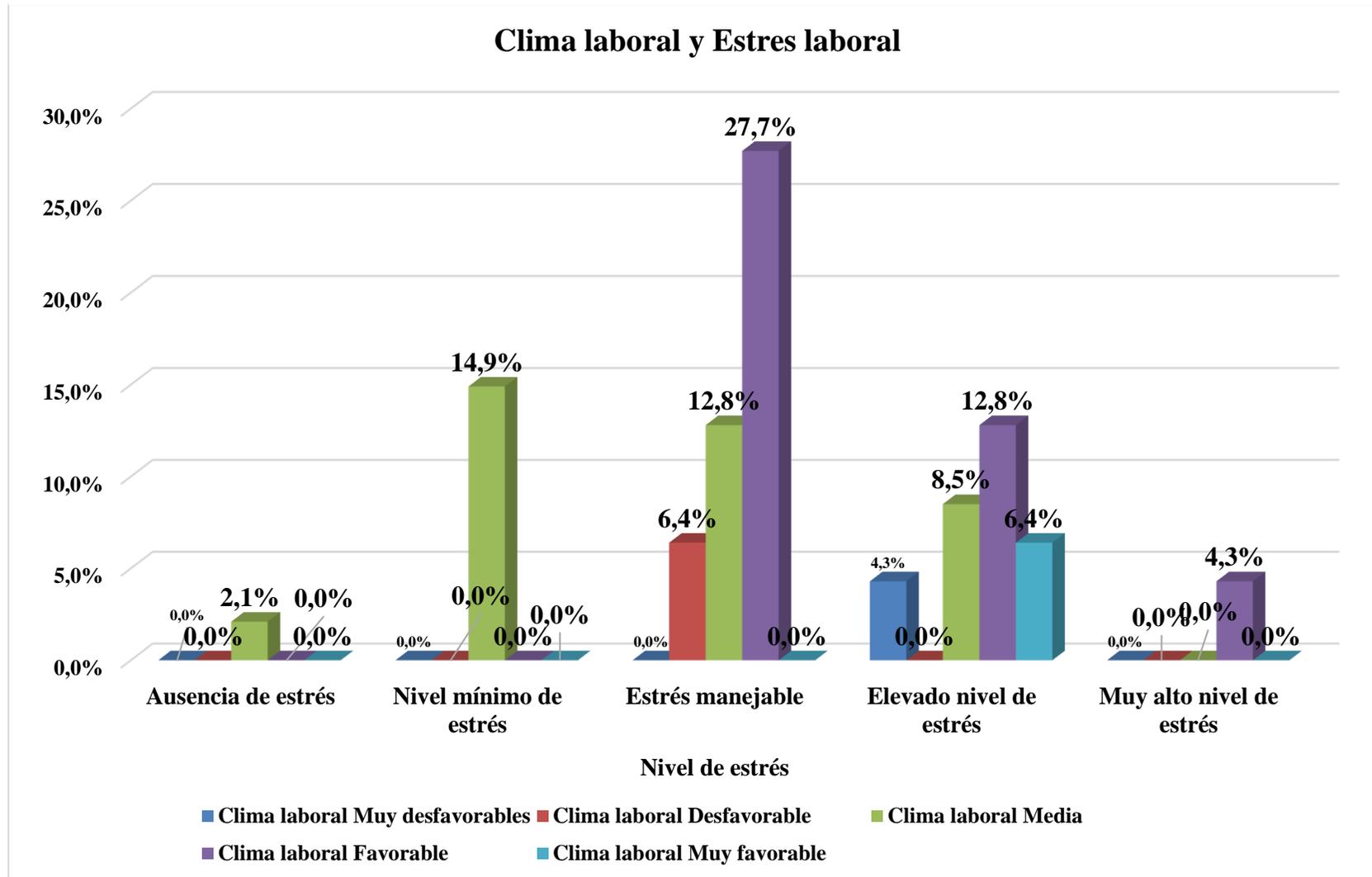
Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

Tabla 5. Relación del Clima Laboral y los Estresores Laborales

		Estresores laborales										Total	
		Ausencia de estrés		Nivel mínimo de estrés		Estrés manejable		Elevado nivel de estrés		Muy alto nivel de estrés			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Clima laboral	Muy desfavorables	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%
	Media	1	2,1%	7	14,9%	6	12,8%	4	8,5%	0	0,0%	18	38,3%
	Favorable	0	0,0%	0	0,0%	13	27,7%	6	12,8%	2	4,3%	21	44,7%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%
Total		1	2,1%	7	14,9%	22	46,8%	15	31,9%	2	4,3%	47	100,0%

Figura 4 Clima Laboral y Estresores Laborales



5.1.2 Presentación de resultados por objetivos específicos

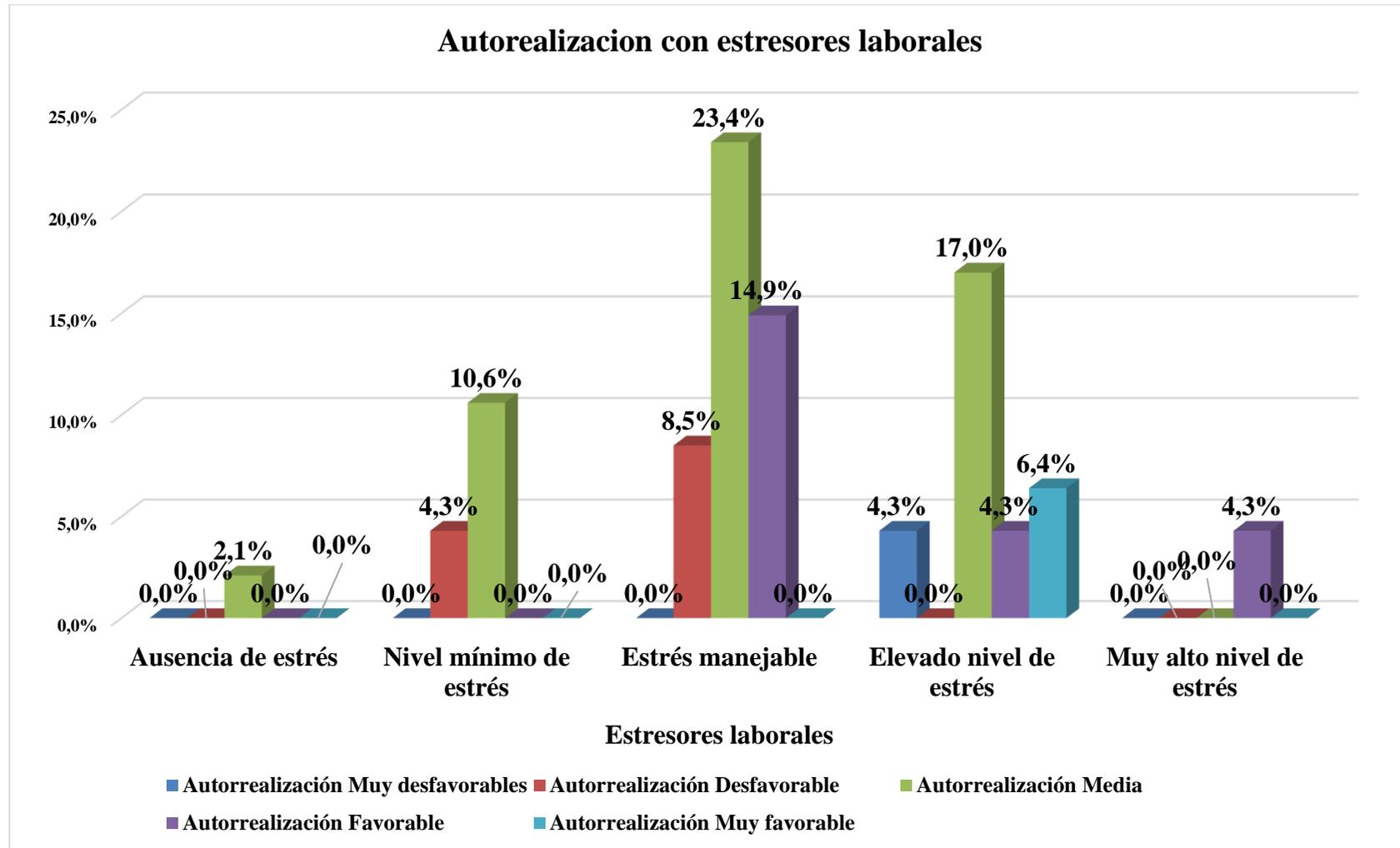
Objetivos Específico 1

Identificar la relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019.

Tabla 6, Relación dimensión Autorrealización del Clima Laboral y los Estresores Laborales

		Estresores laborales										Total	
		Ausencia de estrés		Nivel mínimo de estrés		Estrés manejable		Elevado nivel de estrés		Muy alto nivel de estrés			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Autorrealización	Muy desfavorables	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Desfavorable	0	0,0%	2	4,3%	4	8,5%	0	0,0%	0	0,0%	6	12,8%
	Media	1	2,1%	5	10,6%	11	23,4%	8	17,0%	0	0,0%	25	53,2%
	Favorable	0	0,0%	0	0,0%	7	14,9%	2	4,3%	2	4,3%	11	23,4%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%
Total		1	2,1%	7	14,9%	22	46,8%	15	31,9%	2	4,3%	47	100,0%

Figura 5 La dimensión Autorrealización con los Estresores Laborales



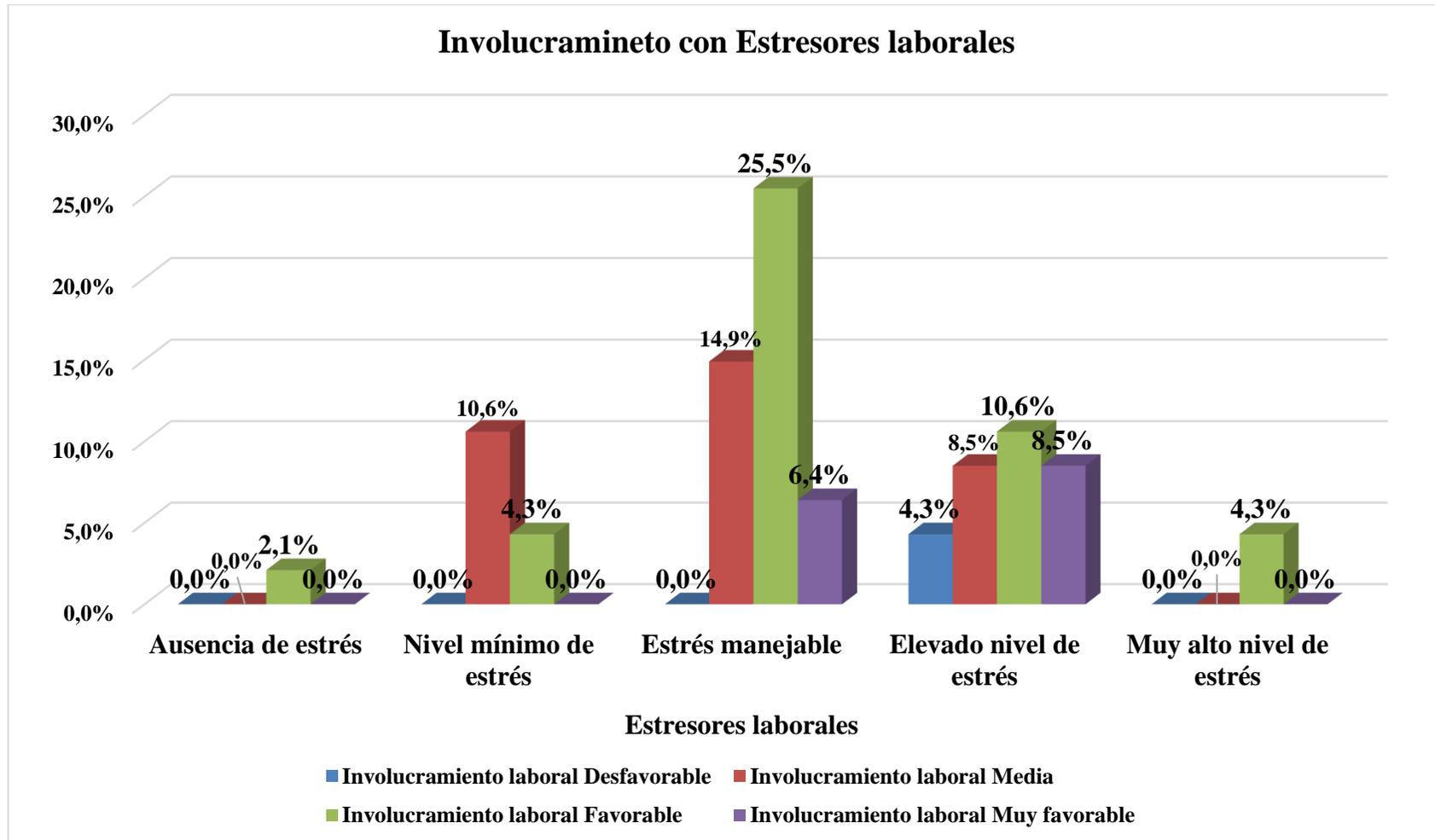
Objetivo específico 2

Identificar la relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

Tabla 7, Relación de la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Laboral con los Estresores Laborales

		Estresores laborales										Total	
		Ausencia de estrés		Nivel mínimo de estrés		Estrés manejable		Elevado nivel de estrés		Muy alto nivel de estrés			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Involucramiento laboral	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Media	0	0,0%	5	10,6%	7	14,9%	4	8,5%	0	0,0%	16	34,0%
	Favorable	1	2,1%	2	4,3%	12	25,5%	5	10,6%	2	4,3%	22	46,8%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	4	8,5%	0	0,0%	7	14,9%
Total		1	2,1%	7	14,9%	22	46,8%	15	31,9%	2	4,3%	47	100,0%

Figura 6 La dimensión Involucramiento Laboral con los Estresores Laborales



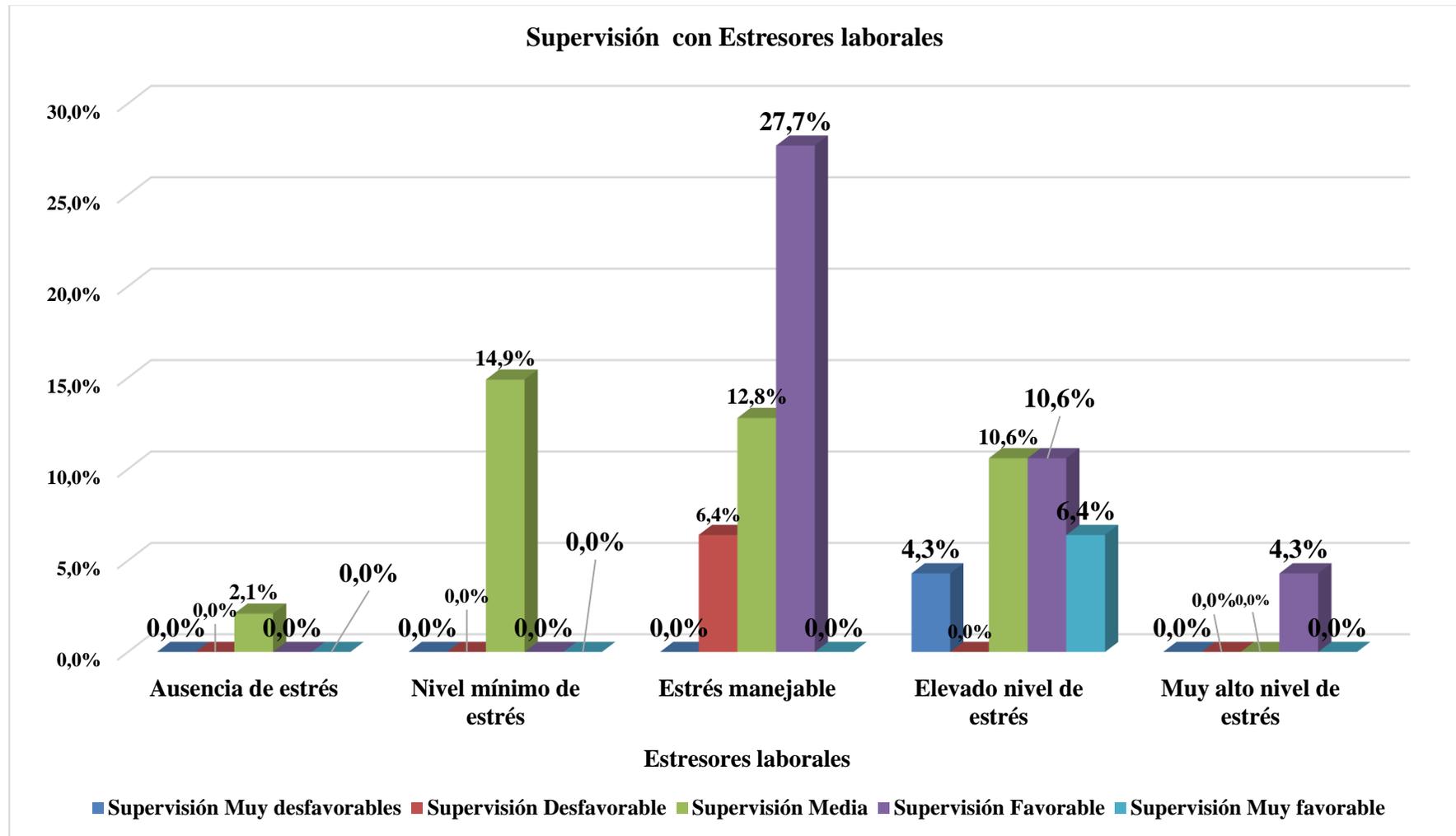
Objetivo específico 3

Identificar la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019

Tabla 8 Relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales

		Estresores laborales										Total	
		Ausencia de estrés		Nivel mínimo de estrés		Estrés manejable		Elevado nivel de estrés		Muy alto nivel de estrés			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Supervisión	Muy desfavorables	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%
	Media	1	2,1%	7	14,9%	6	12,8%	5	10,6%	0	0,0%	19	40,4%
	Favorable	0	0,0%	0	0,0%	13	27,7%	5	10,6%	2	4,3%	20	42,6%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%
Total		1	2,1%	7	14,9%	22	46,8%	15	31,9%	2	4,3%	47	100,0%

Figura 7 La Dimensión Supervisión con los Estresores Laborales



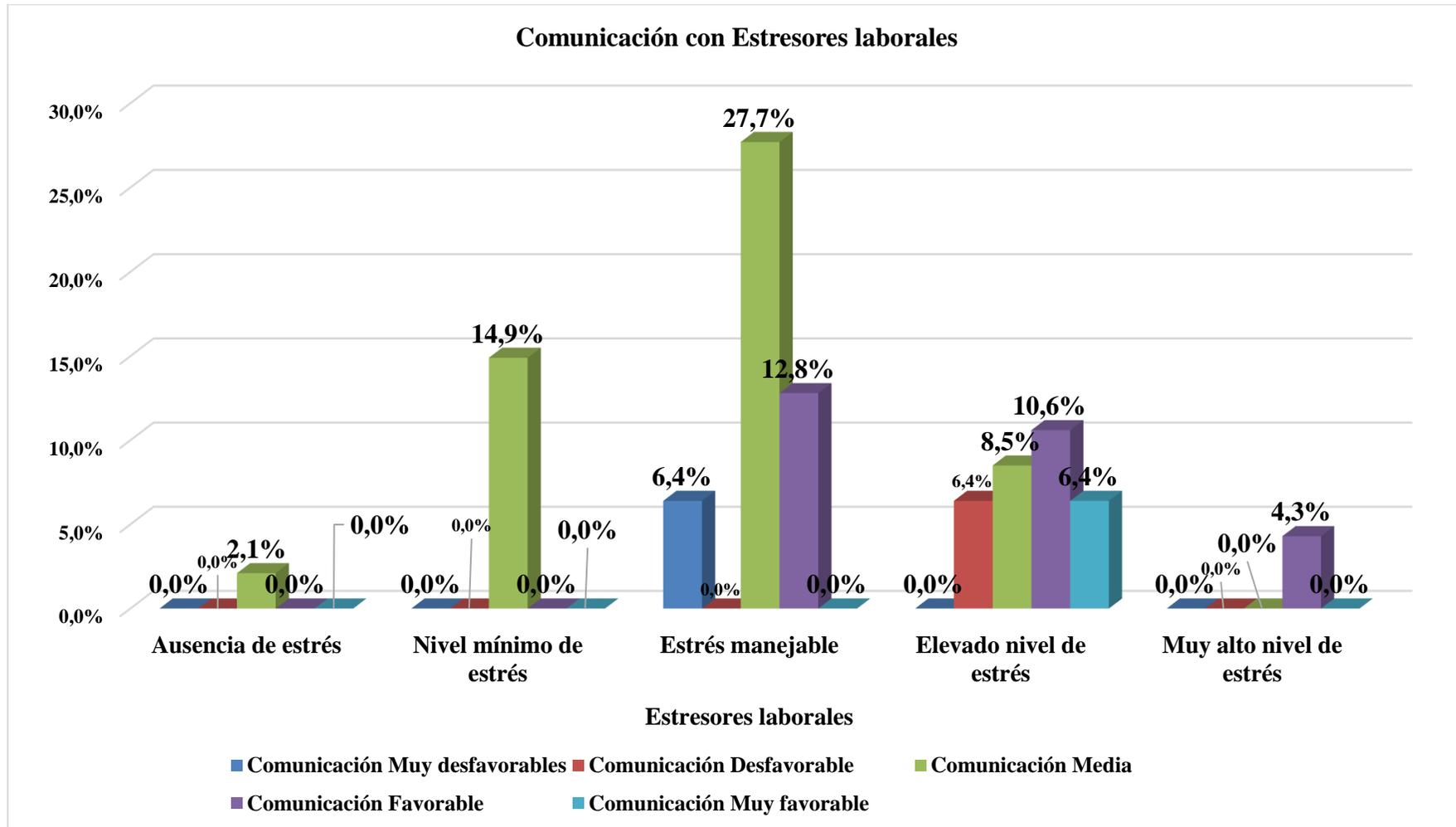
Objetivo específico 4

Identificar la relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019.

Tabla 9, Relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales

		Estresores laborales										Total	
		Ausencia de estrés		Nivel mínimo de estrés		Estrés manejable		Elevado nivel de estrés		Muy alto nivel de estrés			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Comunicación	Muy desfavorables	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%
	Media	1	2,1%	7	14,9%	13	27,7%	4	8,5%	0	0,0%	25	53,2%
	Favorable	0	0,0%	0	0,0%	6	12,8%	5	10,6%	2	4,3%	13	27,7%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%
Total		1	2,1%	7	14,9%	22	46,8%	15	31,9%	2	4,3%	47	100,0%

Figura 8 Dimensión Comunicación con los Estresores Laborales



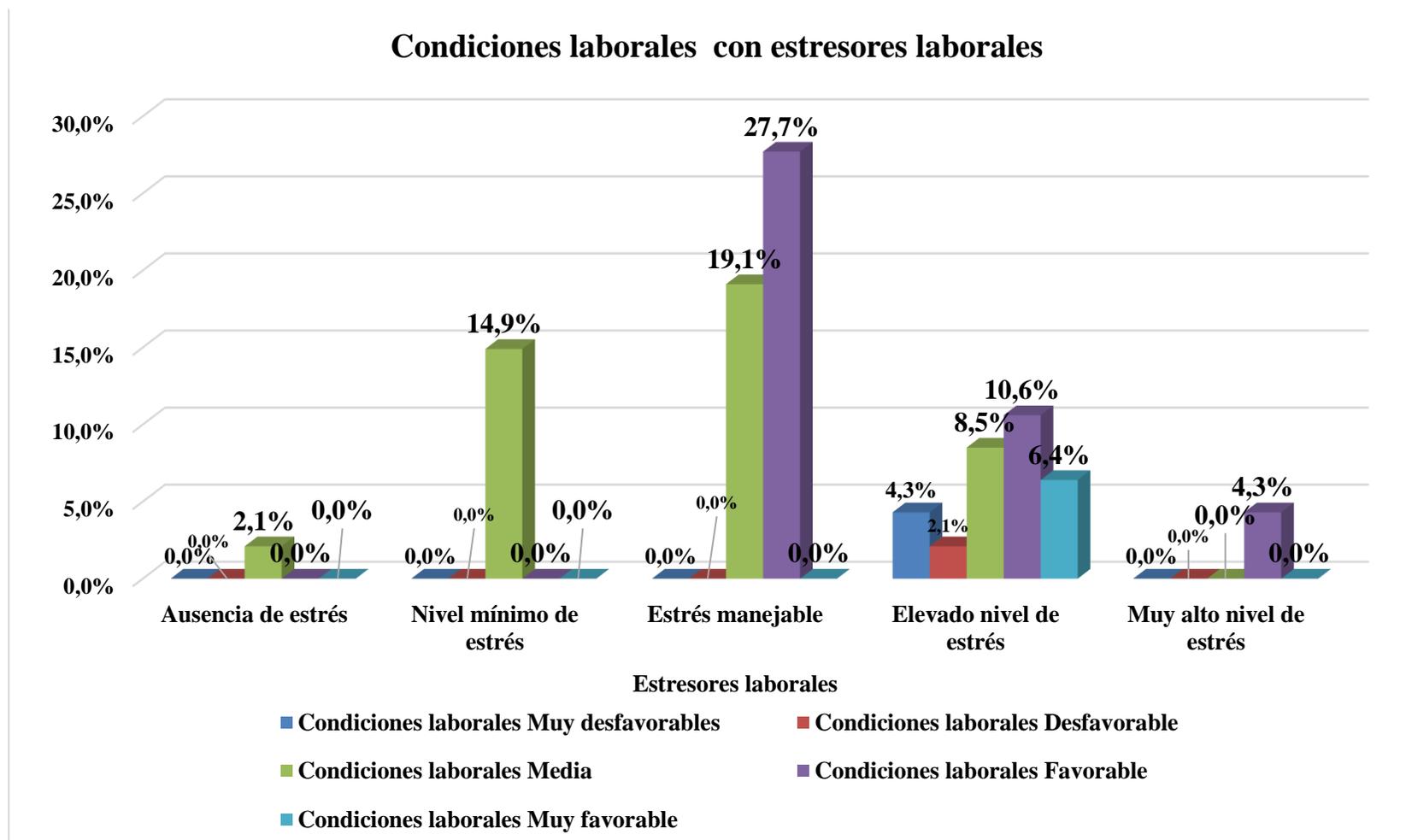
Objetivo específico 5

Identificar la relación de la dimensión condiciones laborales del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019.

Tabla 10, Relación de la dimensión condiciones laborales del clima laboral con los estresores laborales

		Estresores laborales										Total	
		Ausencia de estrés		Nivel mínimo de estrés		Estrés manejable		Elevado nivel de estrés		Muy alto nivel de estrés			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Condiciones laborales	Muy desfavorables	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%
	Media	1	2,1%	7	14,9%	9	19,1%	4	8,5%	0	0,0%	21	44,7%
	Favorable	0	0,0%	0	0,0%	13	27,7%	5	10,6%	2	4,3%	20	42,6%
	Muy favorable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%
Total		1	2,1%	7	14,9%	22	46,8%	15	31,9%	2	4,3%	47	100,0%

Figura 9 Dimensión Condiciones laborales con Estresores Laborales



5.2 Interpretación de Resultados

A continuación, se describen los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos y expresados en la estadística descriptiva:

1. En la Tabla n° 2 y Figura n° 1 se observa que en su mayoría los docentes con un 44.7% indica que es favorable el clima laboral y en menor porcentaje con un 4.3% indican muy desfavorable.
2. En la Tabla n° 3 y Figura n° 2 se observa las dimensiones de la variables clima laboral en donde: en la primera dimensión de autorrealización en su mayoría indica que es media con un 53,2%, en su minoría con un 4.3% es muy desfavorable; en la dimensión Involucramiento laboral en su mayoría con un 46.8% indica que es favorable y en su minoría con un 0,0% indica que es muy desfavorable; en la dimensión supervisión en su mayoría con un 42.6% indican que es favorable y en su minoría con un 4,3% que indica muy desfavorable; en la dimensión comunicación en su mayoría un 53.2% indican que es media la comunicación y en menores porcentajes con un 6.4% indican que es muy desfavorable, desfavorable y muy favorable por último la dimensión condiciones laborales indican en su mayoría con un 44.7% es media y en menor porcentajes con un 2.1% es muy desfavorable.
3. En la Tabla n° 4 y Figura n° 3 se observa en su mayoría los docentes con un 46.8% tienen un estrés manejable y en menor porcentaje con un 2.1% tienen ausencia de estrés.
4. En la Tabla n°5 y Figura n°4 se observa que los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco. 2019 en su mayoría con un 27.7% indican que es favorable el clima laboral y tiene un estrés manejable y mientras que el menor porcentaje 2.1% indica que tiene clima laboral media con ausencia de estrés. Dentro

de los 47 docentes evaluados que representan el 100% a los cuales se les aplico los test de Clima Laboral y Estresores Laborales, se presenta que 27.7% de docentes se encuentran en un ambiente de trabajo favorable, indicativo que dichos docentes tienen una percepción favorable del lugar en donde laboran y un estrés manejable. Sin embargo hay un porcentaje del 2.1% de docentes que el clima laboral es media relacionada a una ausencia de estrés, lo que significa que existe relación entre el clima laboral y los estresores laborales.

5. En la Tabla n° 6 y Figura n° 5 se observa que los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019 con respecto a la Autorrealización, en su mayoría con un 23.4% indican que es media el ambiente laboral que favorece el desarrollo personal y tiene un estrés manejable, en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media el Desarrollo Personal y tiene una ausencia de estrés.

En los análisis del resultado del test de clima laboral con respecto a la dimensión Autorrealización en los aspectos que mide el test, es decir, Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, se considera que el 23.4% se consideran en una Autorrealización Media con un estrés manejable, dando como resultado que las el desarrollo personal de cada docente está en una rango medio y que el estrés que les produce pueden manejarlo, lo que significa que no existe una relación de la dimensión autorrealización con los estresores laborales.

6. En la Tabla n°7 y Figura n°6 se observa que los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019 con respecto al Involucramiento Laboral, en su mayoría con un 25.5% de docentes indican que es favorable el involucramiento laboral y tiene un estrés manejable, el 10.6% de docentes indican que es media el involucramiento laboral y tienen un nivel mínimo de estrés, así mismo el

otro 10.6% indican que es favorable el involucramiento laboral y tienen un elevado nivel de estrés, el 4.3% indican que es favorable el involucramiento laboral y tienen muy alto nivel de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es favorable el Involucramiento Laboral y tiene una ausencia de estrés.

El análisis del test de Clima Laboral con respecto al involucramiento Laboral el 25.5% de docentes indica que el grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores es favorable y el estrés es de forma manejable. Lo que significa que no existe una relación entre la dimensión Involucramiento Laboral del clima laboral con los estresores laborales.

7. En la Tabla n° 8 y Figura n° 7 se observa que los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019 en su mayoría con un 27.7% indican que es favorable la supervisión y tiene un estrés manejable, con un 14.9% indican que es media la supervisión con un nivel mínimo de estrés, así con un 10.6% indican que la supervisión es favorable con un nivel elevado de estrés, con un 4.3% indican que la supervisión es favorable con un nivel muy alto de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media la supervisión y tiene una ausencia de estrés.

De acuerdo a los datos presentados nos revelan que el 27.7% las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral es favorable con un estrés manejable y en un 2.1% las apreciaciones de funcionalidad de superiores es media con una ausencia de estrés, lo que significa que existe una relación de la dimensión supervisión con los estresores laborales.

8. En la Tabla n° 9 y Figura n° 8 se observa que los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019 en su mayoría con un 27.7% indican que es media la Comunicación y tiene un estrés manejable, así como un 14.9% tiene una comunicación media y un nivel mínimo de estrés, un 10.6 % tiene una

comunicación favorable con un elevado nivel de estrés, por otro lado un 4.3 % tiene una comunicación favorable con muy alto nivel de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media la Comunicación y tiene una ausencia de estrés.

De acuerdo a los resultados presentados nos revela que el 27 % de los docentes tienen una percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa media con un estrés manejable, así mismo con un 2.1 % tiene una a percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa media con una ausencia de estrés, lo que significa que existe relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales.

9. En la Tabla n° 10 Figura n° 9 se observa que los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019, en su mayoría con un 27.7% indican que es favorable las Condiciones laborales y tiene un estrés manejable, un 14.9% indican que las condiciones laborales es media con un nivel mínimo de estrés, así mismo un 10.6% indican que las condiciones laborales son favorables con un elevado nivel de estrés, por otro lado el 4.3% indican que las condiciones laborales son favorables con un muy alto nivel de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media la las Condiciones laborales y tiene una ausencia de estrés.

En el análisis de los resultados obtenidos con respecto a las condiciones laborales el 27.7% indica que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas es favorable y existe un estrés manejable, por otro lado el 2.1% indica que dichos elementos que provee la universidad para el cumplimiento de las tareas encomendadas es media y hay una ausencia de estrés.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	30,063	16	0,018

Tabla 11 Procedimiento de la prueba de hipótesis de relación clima laboral y los estresores laborales

Interpretación y análisis:	Ho: No existe relación entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco - 2019.
Hipótesis estadísticas	Ha: Existe relación entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco - 2019.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Valor p calculado	$P_{valor} = 0,018 = 1.8\%$
Conclusión	Como $P_{valo} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye Existe relación entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco - 2019.

Hipótesis específica 1

La relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	24,997	16	0,070

Tabla 12 Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 1

Interpretación y análisis:	Ho: No existe relación de la dimensión autorrealización del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019.
Hipótesis estadísticas	Ha: Existe relación de la dimensión autorrealización del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Valor p calculado	$P_{valor} = 0,070 = 7\%$
Conclusión	Como $P_{valo} > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se concluye que No existe relación de la dimensión autorrealización del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

Hipótesis específica 2

La relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	14,516	12	0,269

Tabla 13 Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 2

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas

Ho: No existe relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

Ha: Existe relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

Nivel de

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

significación

Valor p calculado

$$P_{valor} = 0,269 = 26.9\%$$

Conclusión

Como $P_{valo} > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se concluye No existe relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

Hipótesis específica 3

La relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	29,705	16	0,020

Tabla 14 Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 3

Interpretación y análisis:	Ho: No existe relación de la dimensión supervisión del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Hipótesis estadísticas	Ha: Existe relación de la dimensión supervisión del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Valor p calculado	$P_{valor} = 0,020 = 2\%$
Conclusión	Como $P_{valo} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye existe relación de la dimensión supervisión del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

Hipótesis específica 4

La relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco – 2019, es significativa.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	28,869	16	0,025

Tabla 15 Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 4

Interpretación y análisis:	Ho: No existe relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Hipótesis estadísticas	Ha: Existe relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Valor p calculado	$P_{valor} = 0,025 = 2.5\%$
Conclusión	Como $P_{valo} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye existe relación de la dimensión comunicación del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

Hipótesis específica 5

La relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco -2019, es significativa

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	27,001	16	0,041

Tabla 16 Procedimiento de la prueba de hipótesis específica 5

Interpretación y análisis:	Ho: No existe relación de la dimensión condiciones laborales del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Hipótesis estadísticas	Ha: Existe relación de la dimensión condiciones laborales del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05 = 5\%$
Valor p calculado	$P_{valor} = 0,041 = 4.1\%$
Conclusión	Como $P_{valo} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye existe relación de la dimensión condiciones laborales del clima laboral con los estresores laborales en los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2019.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivos de los resultados

Los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019 en su mayoría con un 27.7% indican que es favorable el clima laboral y tiene un estrés manejable y mientras que el menor porcentaje 2.1% indica que tiene clima laboral media con ausencia de estrés.

Dentro de los 47 docentes evaluados que representan el 100% a los cuales se les aplico los test de Clima Laboral y Estresores Laborales, se presenta que 27.7% de docentes se encuentran en un ambiente de trabajo favorable, indicativo que dichos docentes tienen una percepción favorable del lugar en donde laboran y un estrés manejable. Sin embargo hay un porcentaje del 2.1% de docentes que el clima laboral es media relacionada a una ausencia de estrés, lo que significa que existe relación entre el clima laboral y los estresores laborales.

6.2 Comparación de los resultados con el Marco Teórico

Las investigaciones previas a esta han confirmado que los trabajadores en su mayoría provenientes de distintas empresas sufren un estrés significativo, es decir que en las empresas si existe estrés en los trabajadores.

Los resultados de nuestra investigación, sobre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019 donde se aplicó los test clima laboral y estresores laborales, revelan que el 44.7% constituida por 21 docentes de la muestra evaluada presentan un clima laboral favorable en el cual el 27.7% constituida por 13 docentes revelan que tienen un estrés manejable, por otro lado el 12,8% constituida por 6 docentes revelan que tienen un elevado nivel de estrés, así mismo el 4.3% constituida por 2 docentes revelan que tiene un muy alto nivel de

estrés. Como sustenta existe un alto grado de estrés laboral como indican los resultados arrojados en este tipo de empresas, ocasionado por las sobre exigencias, multitareas, turnos rotativos, falta de reconocimiento, incompatibilidad y la deficiente comunicación con los que supervisan. (Florencia, 2011).

Por otro lado los docentes tienen una percepción regular sobre el clima laboral, lo que refleja que los docentes desempeñan sus actividades en ambientes donde en algunos casos están conformes con ello y ambientes donde no. así mismo se tiene que dar mención que existe una cuarta parte de los docentes que la percepción de su ambiente de trabajo no es buena y las complicaciones de dan mayormente en las condiciones laborales, que es el apoyo de los directivo y el involucramiento laboral, como lo sustenta (Vilcamichi, 2017)

El primer objetivo planteado en esta investigación está centrado en identificar la relación entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas. Los resultados de la evaluación revelan que dentro de los 47 docentes evaluados a los cuales se les aplico los test de Clima Laboral y Estresores Laborales, se presenta que 27.7% de docentes se encuentran en un ambiente de trabajo favorable, indicativo que dichos docentes tienen una percepción favorable del lugar en donde laboran y un estrés manejable. Sin embargo hay un porcentaje del 2.1% de docentes que el clima laboral es media relacionada a una ausencia de estrés, lo que significa que existe relación entre el clima laboral y los estresores laborales.

El primer Objetivo específico de este estudio está vinculado a identificar la relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco. Los resultados de la investigación revelan que en su mayoría con un 23.4% indican que es media el ambiente laborar que favorece el desarrollo personal y tiene un estrés manejable, en menor

porcentaje con un 2.1% indica que es media la Autorrealización y tiene una ausencia de estrés.

El segundo Objetivo específico de este estudio está vinculado a identificar la relación de la dimensión Involucramiento Laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco. Los resultados de la investigación revelan que en su mayoría con un 25.5% de docentes indican que es favorable el involucramiento laboral y tiene un estrés manejable, el 10.6% de docentes indican que es media el involucramiento laboral y tienen un nivel mínimo de estrés, así mismo el otro 10.6% indican que es favorable el involucramiento laboral y tienen un elevado nivel de estrés, el 4.3% indican que es favorable el involucramiento laboral y tienen muy alto nivel de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es favorable el Involucramiento Laboral y tiene una ausencia de estrés.

El tercer Objetivo específico de este estudio está vinculado a identificar la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco. Los resultados de la investigación revelan que en su mayoría con un 27.7% indican que es favorable la supervisión y tiene un estrés manejable, con un 14.9% indican que es media la supervisión con un nivel mínimo de estrés, así con un 10.6% indican que la supervisión es favorable con un nivel elevado de estrés, con un 4.3% indican que la supervisión es favorable con un nivel muy alto de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media la supervisión y tiene una ausencia de estrés.

El cuarto Objetivo específico de este estudio está vinculado a identificar la relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco. Los resultados de la

investigación revelan que en su mayoría con un 27.7% indican que es media la Comunicación y tiene un estrés manejable, así como un 14.9% tiene una comunicación media y un nivel mínimo de estrés, un 10.6 % tiene una comunicación favorable con un elevado nivel de estrés, por otro lado un 4.3 % tiene una comunicación favorable con muy alto nivel de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media la Comunicación y tiene una ausencia de estrés.

El quinto Objetivo específico de este estudio está vinculado a identificar la relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco. Los resultados de la investigación revelan que en su mayoría con un 27.7% indican que es favorable las Condiciones laborales y tiene un estrés manejable, un 14.9% indican que las condiciones laborales es media con un nivel mínimo de estrés, así mismo un 10.6% indican que las condiciones laborales son favorables con un elevado nivel de estrés, por otro lado el 4.3% indican que las condiciones laborales son favorables con un muy alto nivel de estrés y en menor porcentaje con un 2.1% indica que es media la las Condiciones laborales y tiene una ausencia de estrés.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir con lo siguiente.

1. En los datos obtenidos de la evaluación global del clima laboral y estresores laborales en los docentes a tiempo completos de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco – 2019, se concluye, que en el objetivo general se halla una relación fuerte de ($p < 0.005$) entre las variables estudiadas. Donde dichos docentes tienen una percepción favorable del lugar en donde laboran y un estrés manejable.
2. En el objetivo específico 1, se manifiesta que no existe relación significativa entre la dimensión de autorrealización del clima laboral y los estresores laborales. Dado que la apreciación de los docentes con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
3. En cuanto a los objetivos específico 2, se manifiesta que no existe relación significativa entre la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral y los estresores laborales. Donde los docentes indican que el grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores es favorable y el estrés es de forma manejable.
4. En el objetivo específico 3, se manifiesta que existe relación significativa, entre la dimensión de supervisión laboral del clima laboral y los estresores laborales. Dado que la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la universidad es favorable con un estrés manejable.
5. En cuanto a los objetivos específico 4, se manifiesta que existe relación significativa entre la dimensión de comunicación laboral del clima laboral y los estresores

laborales. Los docentes tienen una percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa media con un estrés manejable.

6. Por último en el objetivo específico 5, se manifiesta que existe relación significativa entre la dimensión de condiciones laborales del clima laboral y los estresores laborales. En cuanto indica que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas es favorable y existe un estrés manejable.

Recomendaciones

A la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco se recomienda, implementar y adecuar ambientes, donde se tengan el acceso y la facilidad para un mejor desempeño laboral de los docentes a tiempo completo, y de esa manera sea un mecanismo de apoyo en las diferentes actividades académicas como (enseñanza, capacitación, evaluación) que realiza la Universidad.

1. Se sugiere al área de recursos humanos de la Universidad Alas Peruanas, filial Cusco mejorar las posibilidades del entorno de trabajo para un mejor crecimiento y desarrollo profesional como lo son el establecimiento de metas fijas y realistas, el brindar horas de trabajos flexibles a cada docente, la utilización de un modelo de desarrollo profesional tales como (Modelos de ciclo de vida, Modelos basados en la organización, Modelos del patrón de dirección), así como los estímulos necesarios para fomentar el mejor rendimiento de los docentes como lo es el reconocimiento de los logros de cada docente frente a todo el personal profesional y estudiantes en general.
2. Por otro lado es recomendable a los coordinadores de cada escuela profesional de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, realizar capacitaciones 1 vez al mes en temas actualizados de feedback con los objetivos de la empresa (valores, políticas institucionales) así mismo capacitaciones en inteligencia emocional (empatía) realización de un mejor involucramiento en el trabajador dando a conocer pautas para mejorar las funciones y actividades a realizar en la empresa.
3. Así mismo en la dimensión supervisión se recomienda a los coordinadores de cada escuela profesional de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, mejorar la actitud del supervisor en la claridad, ser concisos y la firmeza en las funciones de sus actividades aunque por el otro lado también deben ser flexibles, positivos, pacientes y

sobre todo mejorar un liderazgo constante dado que el supervisor influye de manera significativa el desempeño de los docentes. El establecimiento de una autoevaluación por parte del supervisor es una forma de mejorar las funciones del mismo.

De igual forma se recomienda promover a los coordinadores de cada escuela profesional la participación proactiva en talleres para el manejo de estrés laboral (campeonatos entre escuelas profesionales solo con docentes) y como fomentar un adecuado clima laboral para los docentes de cada escuela profesional (como lo son bailes, terapias, dinámicas grupales y actividades al aire libre).

4. Consecuentemente en la dimensión comunicación mejorar el grado de empatía de los trabajadores utilizando técnicas de comunicación interpersonal como lo es el MIRRORING o el juego de la imitación, utilización de refuerzos empáticos para conocer más a los compañeros de trabajo (observar el lenguaje corporal de las personas así como utilizar gestos para generar complicidad). Utilizar actividades en equipo al aire libre y la formación en las mismas, un ambiente que permita la expresión de sentimientos y que, incluso, anime para que estos sentimientos se expresen.
5. Por último en la dimensión condiciones laborales es recomendable realizar la implementación de los materiales adecuados para el cumplimiento de las tareas encomendadas como una adecuada infraestructura (campus universitario), Materiales electrónicos (proyectors multimedia, computadoras, pizarras electrónicas), la utilización de internet para la búsqueda de información en docentes como en estudiantes, lugares dentro de la universidad para espacios recreativos (auditorios, canchas deportivas) implementación de espacios para realizar prácticas profesionales, voluntariados por ejemplo en la escuela profesional de psicología implementar consultorios de atención gratuita para los egresados y finalmente una

biblioteca especializada para cada escuela profesional (libros, carpetas, sillas) para docentes como para estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alarcón, V. y. (1986). *Psiquiatria*. Buenos Aires: Editorial Medica Panamericana S.A.
2. Anonimo. (07 de 01 de 2020). "Gestalt". Obtenido de "Gestalt": <https://www.significados.com/gestalt/>
3. Barquinero, A. (25 de Abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*.
4. Brunet, L. (1989). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
5. Carrillo Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. Lima.
6. FLORENCIA, S. (2011). Estres laboral, y satisfaccion en el trabajo y bienestar laboral. *Universidad Iteramericana San Lorenzo - Argentina*.
7. Folkman, y. L. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
8. García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Obtenido de <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>
9. Guillén Ayllón, M. (Marte de Mayo de 2011). *TIPOS DE REGISTROS OBSERVACIONALES*. Obtenido de TIPOS DE REGISTROS OBSERVACIONALES: <http://miriamguillenayllon.blogspot.com/2011/05/tipos-de-registros-observacionales.html>

10. Herzberg. (1959). *Teoría de motivación de Herzberg*. Obtenido de Teoría de motivación de Herzberg: <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>
11. Ivancevich, M. J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL.
12. Kotler, P. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de La Satisfacción del Cliente: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
13. Likert. (2014). *Clima Organizacional* . Obtenido de Clima Organizacional .
14. Likert, R. (1946). *Teoria del clima Organizacional de Likert*. Obtenido de Teoria del clima Organizacional de Likert: <http://administracion2transporte.blogspot.com/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
15. Likert. (2004). *DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html
16. March, J. (1994). *Ambigüedad e interpretación*. Obtenido de Ambigüedad e interpretación: http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/complementarias/March_1994.pdf
17. Maslach, C. (1976). *Etiología y prevención del síndrome de Burnout*. Obtenido de Etiología y prevención del síndrome de Burnout: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-1.pdf>

18. Matinez, R. (13 de Enero de 2010). *Libro de estres Laboral*. Obtenido de Libro de estres Laboral: <https://rincondeluniversitario.blogspot.com/2010/01/resumen-del-libro-el-estres-laboral.html>
19. Meehl, P. E. (1950). *Reforzamiento*. Obtenido de Reforzamiento: <https://es.wikipedia.org/wiki/Reforzamiento>
20. MINSA. (16 de Febrero de 2017). *Minsa lanza hoy el aregion de Cusco programa para combator el estrés* . Recuperado el 03 de Diciembre de 2018, de Minsa lanza hoy el aregion de Cusco programa para combator el estrés: <https://andina.pe/agencia/noticia-minsa-lanza-hoy-la-region-cusco-programa-para-combatir-estres-654148.aspx>
21. Miño Supúlveda, A. (07 de Mayo de 2012). *Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional*. Obtenido de Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional.
22. Organización Internacional del Trabajo. (2001). Obtenido de <http://www.oit/world.crt.html>
23. Piaget, J. (1980). *La Teoría del Aprendizaje de Jean Piaget*. Obtenido de La Teoría del Aprendizaje de Jean Piaget: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-del-aprendizaje-piaget>
24. Pérez Porto, J. (2019). *Significado de Sistemático*. Obtenido de Significado de Sistemático: <https://definicion.de/sistematico/>

25. Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional: Una medida del éxito*. Obtenido de Clima Organizacional: Una medida del éxito: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6335/1/T059_70060739_T.pdf
26. Ramos Moreno, D. C. (Agosto de 2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Obtenido de El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>
27. Real Academia Española. (2005). *Definicion de Vulnerable*. Obtenido de Definicion de Vulnerable: <http://dle.rae.es/?id=c5dW2by>
28. Real Academia Española. (2005). *Definicoion de Sindrome*. Obtenido de Definicoion de Sindrome: <http://dle.rae.es/?id=Xxq1Q5A>
29. Real Academia Española. (2012). *Definicion de Estrès*. Obtenido de Definicion de Estrès: <http://dle.rae.es/?id=GzAga0a>
30. Real Academia Española. (2017). *Definicion de Trastorno*. Obtenido de Definicion de Trastorno: <http://dle.rae.es/?id=aVqiTEZ>
31. Ryff, C. (2002). *¿Qué es el bienestar psicológico? El modelo de Carol Ryff*. Obtenido de ¿Qué es el bienestar psicológico? El modelo de Carol Ryff: <http://www.uniminuto.edu/documents/702814/0/Qu%C3%A9+es+el+bienestar+psicol%C3%B3gico/94cf47ca-be8b-44cf-85a7-d9359f351f95?version=1.0>
32. Schneider, B. (Octubre de 1983). *Individual differences and organizational . the research questionnaire*. Obtenido de Individual differences and organizational . the research questionnaire.

33. Selye, H. (1956.). *The stress of life*. New York: MacGraw Hill.
34. Selye, H. (1983). *¿Qué es el estrés ambiental?* Obtenido de *¿Qué es el estrés ambiental?*: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8
35. Toro. (2005). *Clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas*. Medellín: Cincel.
36. Vicente Bonet, J. (1994). *Se amigo de ti mismo, manual de autoestima*. España: SalTerra.
37. Vilcamichi Yupanqui, J. (2017). *Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017*. Obtenido de *Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017*.
38. VILCACHIMI, Y. J. (2017). *Clima laboral, y desempeño contextual en docentes de una Institución Educativa de Ayacucho*. *Universidad Alas Peruanas Lima*.
39. Villena Saldaña, D. (Junio de 2017). *¿Qué es el funcionalismo?* Obtenido de *¿Qué es el funcionalismo?*:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-50722017000100006

Anexos

Anexo 1

Matriz de Consistencia

**CLIMA LABORAL Y ESTRESORES LABORALES DE LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO, 2019**

TITULO: CLIMA LABORAL Y ESTRESORES LABORALES DE LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO - 2019					
ESTUDIANTE: CHRIS TAYLER HUANCA SATISTEBAN					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿Cuál es la relación que existe entre el clima Laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019?	Determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019	Existe relación significativa entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019		Correlacional Establecerá la relación entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019	Nombre: Escala Clima Laboral CL-SPC Autor: Sonia Palma Carrillo. Año : 2004 Rango de edad: 09 en adelante Tiempo: 25 a 30 minutos aprox.
ESPECIFICO	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS			
A ¿Cuál es la relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019?	A Identificar la relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019	A La relación de la dimensión Autorrealización del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco es significativa.	“CLIMA LABORAL” Y “ESTRESORES LABORALES”	Cuantitativa: Son las transcripciones numéricas de datos obtenidos en las variables entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019	Aspectos que evalúa ● Realización personal ● Involucramiento laboral ● Supervisión ● Comunicación ● Condiciones laborales
B ¿Cuál es la relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019?	B Identificar la relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019	B La relación de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco es significativa			
C ¿Cuál es la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores	C Identificar la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores	C Identificar la relación de la dimensión Supervisión del clima laboral con los estresores laborales de los			

<p>laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019?</p> <p>D ¿Cuál es la relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019?</p> <p>E ¿Cuál es la relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019?</p>	<p>laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019</p> <p>D Identificar la relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019</p> <p>E Identificar la relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019</p>	<p>docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco es significativa</p> <p>D La relación de la dimensión Comunicación del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco es significativa</p> <p>E La relación de la dimensión Condiciones Laborales del clima laboral con los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco es significativa</p>		<p>docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019</p> <p>Transeccional o trasnversal</p> <p>Medirá las variables entre el clima laboral y los estresores laborales de los docentes a tiempo completo de la universidad alas peruanas filial Cusco, 2019</p>	<p>Nombre: A. Escala de Estresores Laborales : The Laboral Stress Scale</p> <p>Autor: Mithely-Troht & Jenna G. Andersen</p> <p>Año: 2001</p> <p>Rango de edad: 11 a 19 años de edad</p> <p>Tiempo: 10 minutos</p> <p>Aspectos que evalúa</p>
---	--	--	--	---	--

Anexo 2

Instrumento de medición Clima Laboral y Estresores Laborales

Anexo 05

Protocolo de la Escala de clima Laboral CL-SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha: _____

Edad : _____ Sexo: Masculino Femenino
 Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario
 Empresa: Estatal Privada
 Producción Servicio

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

No.	Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					

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

Anexo 06

Protocolo de la Escala de Estresores Laborales

EN LA SIGUIENTE HOJA UD ENCONTRARA UNA SERIE DE SITUACIONES VALORADAS DEL 0 AL 3 (0 1 2 3), OTORGUE UN VALOR A CADA SITUACIÓN, CONSIDERANDO CÓMO LE AFECTA.

RESPONDA CON HONESTIDAD. NO EXISTEN PUNTAJES BUENOS NI MALOS.

POR EJEMPLO:

nº. Suena el timbre de salida y no estoy listo (0 1 2 3) 2

Esta situación la valoré con 2. Pues considero que esta situación me preocupa Bastante pero NO ME desespero. Si hubiese escogido el valor 0, significaría que no me preocupa en lo absoluto. Si escojo el valor 2, la situación me fastidia un poco; y si escojo 3 significa que me desesperaría si se presenta esta situación.

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS	
		0 1 2 3	
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3	2
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3	2
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3	2
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3	2
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3	2
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3	3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes .	0 1 2 3	3
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3	3
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3	3
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes .	0 1 2 3	3
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3	3
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3	3
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3	3
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3	3
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3	2
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3	2
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3	2
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3	3
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3	2
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3	3
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3	2
22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3	
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	2

24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3	2
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	2
26	Fumar.	0 1 2 3	2
27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	2
28	Tomar café.	0 1 2 3	2
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	2
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	2
31	Enfermar.	0 1 2 3	2
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	2
33	Divertirme.	0 1 2 3	2
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	2
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	2
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	2
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	2
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	2
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	2
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	2
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	2
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	2
43	Soy una persona simpática.	0 1 2 3	2
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	2
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	2
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	2
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	2
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	2
SI TERMINO, REVISE QUE HAYA VALORADO TODAS LAS SITUACIONES			

Anexo 3

Validación del instrumento de medición

Fiabilidad del instrumento aplicado

La fiabilidad nos indica del índice de consistencia donde nos permite medir si un instrumento tiene la fiabilidad suficiente para ser aplicado, si su valor está por debajo de 0.6 el instrumento que se está evaluando, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas, para lo cual se considera la siguiente tabla:

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se trabajó en el programa estadístico SPSS vs 23 cuyo resultado fue el siguiente:

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Clima Laboral	50	0.974
Estresores laborales	48	0.785

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.974 y 0.785 por lo que se establece el instrumento tiene alta y moderada confiabilidad eso quiere decir es fiable para el procesamiento de los datos.

Métodos de análisis de datos

Prueba de Shapiro -Wilk para una muestra

	Factores Determinantes	Niveles de Recaudación Impuesto al Patrimonio Vehicular
N	47	47
Estadístico de prueba	0.953	0.934
P-valor	0,055	0,011

Fuente: Elaboración propia

Para analizar los datos que se obtuvo de ambos cuestionarios, se utilizó el programa computacional estadística SPSS vs 23 y Excel, se aplicó la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado porque no cumple distribución normal en ambas variables y el p_valor es mayor al nivel de significancia (0.05).

Anexo 4

Escala de valoración del instrumento

Variable	Dimensiones	Ítems	Evaluación de puntuación
Variable 1: Clima Laboral	Autorrealización	1,6,11,16, 21,26,31, 36,41,46	Muy Favorable (210-250)
	Involucramiento laboral	2,7,12,17, 22,27,32, 37,42,47	Favorable (170-209)
	Supervisión	3,8,13,18, 23,28,33, 38,43,48	Media (130- 169)
	Comunicación	4,9,14,19, 24,29, 34, 39,44, 49	Desfavorable (90-129)
	Condiciones laborales	5,10,15,20, 25,30,35, 40,45,50	Muy Desfavorable (50-89)
Variable 2: Estresores Laborales	Relación con los jefes	(1 – 5)	Ausencia de estrés (1 – 25)
	Preparación inadecuada	(6 – 7)	Nivel mínimo de estrés (26 – 43)
	Creencia de sostén	(8 – 10)	Estrés manejable (44 – 54)
	Conflicto con otros trabajadores	(11 – 14)	Elevado nivel de estrés (58 – 75)
	Sobrecarga de trabajo	(15 – 18)	Nivel alto de estrés (75 – 85)
	Incertidumbre respecto al tratamiento	(19 – 22)	
	Vulnerabilidad	(23 – 35)	Muy alto nivel estrés (86 – 100)
	Satisfacción	(36 – 39)	
Autoestima	(40 – 48)		

Anexo 5
Base de Datos

4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	1	2	5	1	4	4	4	2	4	4	2	3	5	2	2	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	1	4	3	3	2		
4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2		
4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	

0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	3	1	1	0	0	2	3	0	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	0	3	0	3	0	1	1	0	0				
2	3	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	3	2	2	0	0	0	2	2	3	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	2	2	0	0	0	2	3	2	2	2	3	3	3	0	2	3	0	0	2	3	3	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	2	3	2	0	0	3	2	2	2	2	2	1	2	3	0	0	0	3	2	2	2	0	2	0	2	3	0	0	2	2	2	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	0	1	1	2	2	1	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	2	0
0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	3	0	0	2	3	3	2	2	3	3	0	3	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	2	0	2	0	3	2	2	2	0	0	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
2	2	0	2	0	3	2	2	2	0	0	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	3	0	0	2	3	3	2	2	3	3	0	3	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0			

Anexo 6

Documentos Administrativos

DOCENTES TIEMPO COMPLETO 2019

N °	CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	ESC. PROFESIONAL	LOCAL
1	051902	ASTETE ALVAREZ, ELIANA	ING. CIVIL	HUANCARO
2	051386	BARRETO JARA, SIXTO MADISON	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
3	052171	CARPIO CASCAMAYTA, KATY ELIANA	TEC. MEDICA	HUASCAR
4	051903	CARRILLO SEGURA, SALINOVA	ING. CIVIL	HUANCARO
5	054374	CCORIMANYA ATAYPANQUI, YHENY	DERECHO	HUASCAR
6	054110	CONCHA PEREZ, MARILU	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
7	052173	CONCHA PEREZ, MARLENY	DERECHO	HUASCAR
8	051315	COSIO DUEÑAS, HERTERH	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
9	051376	CRUZ SORNOZA, JORGE EUDIS	TEC. MEDICA	HUASCAR
10	051326	CUSI CONDORI, ESTEBAN	PSICOLOGIA	HUASCAR
11	051375	DE LA TORRE VERA, ROSARIO MARTHA	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
12	051905	DIAZ ANCCO, FERNANDO	ING. CIVIL	HUANCARO
13	051906	ESPINOZA CARDENAS, ELIAS MACROBIO	ING. CIVIL	HUANCARO
14	051908	FALCON HUALLPA, ELIDA	ING. CIVIL	HUANCARO
15	054111	FLOREZ MUJICA, INDIRA YESENIA	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
16	054376	FUENTES ESQUIVEL, ERIK EDUARDO	DERECHO	HUASCAR
17	054377	GONZALO PAUCAR, CARIN MARISEL	DERECHO	HUASCAR
18	051358	HILARES LETONA, DANIEL	TURISMO	SAN SEBASTIAN
19	051325	LAZO OTAZU, LICETH	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
20	051328	LOAIZA CARRASCO, RAQUEL MONICA	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
21	051353	LOAYZA ROJAS, NESTOR RODRIGO	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
22	051323	MEJIA PEREZ, JEANE BRIGUITTE	PSICOLOGIA	HUASCAR
23	051383	MIRANDA CORDOVA, ELVIS EFRAIN	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
24	051378	MOSQUEIRA SOTOMAYOR, IDA ANTONIA	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
25	051888	MURILLO QUEVEDO, CARMEN	DERECHO	HUASCAR
26	051889	ORTEGA UGARTE, MARIA LUZ	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO
27	051363	PERALTA PEREZ, LUISA DEL CARMEN	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
28	054137	PEREZ SANCHEZ, VILMA	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN

8				
2				
9	051890	PINARES BONNETT, PATRICIA IVONE	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO
3				
0	054145	QUISPE ONOFRE, CARLOS RAMON	ING. SISTEMAS	SAN JERONIMO
3				
1	051891	QUISPE YALLERCO, VIRGILIO	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO
3				
2	051911	RODRIGUEZ MIRANDA, MELBA	TURISMO	SAN SEBASTIAN
3				
3	051321	SERRANO MONGE, EDWARD	PSICOLOGIA	HUASCAR
3				
4	051912	SERRUDO CHOQUE, MARIA INOCENCIA	ING. CIVIL	HUANCARO
3				
5	051327	SILVA SIFUENTES, JORGE ELIAS CUARTO	PSICOLOGIA	HUASCAR
3				
6	054378	SOTOMAYOR MOTTA, GEYNER	DERECHO	HUASCAR
3				
7	054380	TECSI GONZALES, ELIAN ANAI	TURISMO	SAN SEBASTIAN
3				
8	054121	TITO NUÑEZ, RICARDO	ADMINISTRACION	SAN SEBASTIAN
3				
9	054149	UGAZ LA ROSA, CESAR ANTONIO	ING. CIVIL	HUANCARO
4				
0	051320	UMERES PERALTA, JUANICO	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
4				
1	051913	VALDEZ HINOJOSA, SILDA MARLENE	ING. CIVIL	HUANCARO
4				
2	051892	VALDIVIA SANTOS, VANESSA ROCIO	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO
4				
3	051893	VARGAS AÑAMACO, LUIS ALBERTO	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO
4				
4	051317	VARGAS BELLOTA, ELIANA MONICA	ESTOMATOLOGIA	HUASCAR
4				
5	051894	ZAMALLOA PUMA, ALAN	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO
4				
6	054150	ZAMALLOA PUMA, LOURDES MAGALY	CONTABILIDAD	SAN SEBASTIAN
4				
7	054503	ZEA CONCHA, JUAN SEBASTIAN	ING. AMBIENTAL	SAN JERONIMO

Autorización para Evaluación



"Año d la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Cusco 31 de Mayo del 2019.

CARTA N° 125 -2019-DG-UAP-FILIAL-CUSCO

Señor:

Chris Tayler HUANCA SANTISTEBAN
Bachiller de la EP de Psicología Humana

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EVALUACION A DTC-UAP-FILIAL CUSCO

Ref. FUT N° 77611-2019.

Es grato dirigirme a Ud., manifestarle que de acuerdo al documento de la referencia se le autoriza realizar la evaluación a los docentes a tiempo completo por estar aprobado su Resolución de Tesis con el título "Clima Laboral y Estresores Laborales de los Docentes a Tiempo Completo de la Universidad Alas Peruanas", para lo cual deberá realizar las coordinaciones correspondientes con cada Docente.

Sin otro particular.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
MG. MARIO ACOSTA TAPIA
Director General UAP-FILIAL CUSCO

Autorización para acceder a la Nómina de Docentes a tiempo Completo



"Año d la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Cusco19 de febrero del 2019..

CARTA N° 031-2019-DG-UAP-FILIAL-CUSCO

Señor:
CHRIS TAYLER HUANCA SANTISTEBAN
Bachiller de la EP de Psicología

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA ACCEDER A NOMINA DE LOS DOCENTES
A TIEMPO COMPLETO

Ref. Solicitud 0060640

Es grato dirigirme a Ud., manifestarle que de acuerdo al documento de la referencia se le autoriza acceder a la Nómina de los Docentes a Tiempo Completo de las Escuelas Profesionales de la UAP Filial Cusco, para elaborar su Tesis de Licenciatura, titulada "Clima laboral y Estresores Laborales de los Docentes a Tiempo Completo de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, 2019", para lo cual deberá aproximarse a la oficina de Personal.

Sin otro particular.

Atentamente,



[Firma manuscrita]
MARIO ACOSTA TAPIA
Director General UAP-FILIAL CUSCO

Constancia de Aprobación de Tesis

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, enero 2021

Dr.
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Presente. -

De mi especial consideración:

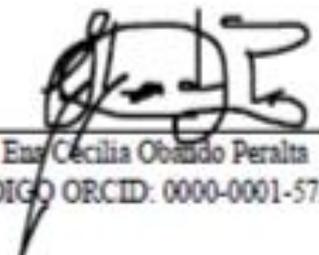
Sirva la presente para saludarlo e informar que los bachilleres: HUANCA SANTISTEBAN, CHRIS TAYLER, de la Facultad de Ciencias de la Salud del programa Académico de Psicología, ha cumplido con presentar su tesis titulada: CLIMA LABORAL Y ESTRESORES LABORALES DE LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO - 2020

que fue: aprobada

Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Dra. Eng. Cecilia Obando Peralta
CODIGO ORCID: 0000-0001-5734-6764

Anexo 7

Informe de turnitin al 28% de similitud

Informe de Turnitin

CLIMA LABORAL Y ESTRESORES LABORALES DE LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	uctunexpo.autanabooks.com Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%