



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO
PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO, DE LA
CIUDAD DE IQUITOS, NOVIEMBRE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: KAREN PATRICIA GUEVARA RUIZ

ASESOR: LIC ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO
PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO, DE LA
CIUDAD DE IQUITOS, NOVIEMBRE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: KAREN PATRICIA GUEVARA RUIZ

ASESOR: LIC ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

065-2021-OAA-EPG-UNAP

Con Resolución Directoral Nº 0725-2021-EPG-UNAP, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, NOVIEMBRE 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Lic. Adm. Hugo Henry Ruiz Vásquez, Mgr.	Presidente
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Hugo Orbe Bordaes, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	Asesor

A los dieciocho días del mes de octubre del 2021, a las 11:00 a.m. en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, NOVIEMBRE 2019" presentado por la señora KAREN PATRICIA GUEVARA RUIZ, como requisito para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria Nº 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron: ABSUELTAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()
2. Desaprobado: ()

Observaciones : NINGUNA.....

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 12:40 Hs del dieciocho de octubre del 2021; con lo cual, se le declara a la sustentante APTA. para recibir el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Lic. Adm. Hugo Henry Ruiz Vásquez, Mgr.
Presidente

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.
Miembro


Lic. Adm. Hugo Orbe Bordaes, Mgr.
Miembro

Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.
Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA 18 MES OCTUBRE DEL 2021, EN LA MODALIDAD VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.



LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, MGR.
PRESIDENTE



ECON. JORGE LUIS ARRÚE FLORES, MGR.
MIEMBRO



LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, MGR.
MIEMBRO



LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
ASESOR

A Dios, quien como guía está presente en el caminar de mi vida; a mis padres, quienes son mi ejemplo de amor, perseverancia y esfuerzo; a mi esposo y a mis hijos Vicka y Adriano quienes son mi motor de cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirnos con vida y salud a mí y toda mi familia, más aún en estos tiempos difíciles a nivel mundial.

A mi esposo por su apoyo incondicional para cumplir mis metas y objetivos.

Y un agradecimiento especial a todo el personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, quienes se dieron tiempo y me apoyaron en la ejecución (llenado de encuestas) de mi tesis, lo cual fue pieza fundamental en la presente investigación, pese a las diversas circunstancias que se encontraban a causa de la Pandemia por el COVID-19.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	04
1.1 Antecedentes	04
1.2 Bases teóricas	06
1.3 Definición de términos básicos	11
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	12
2.1 Formulación de la hipótesis	12
2.2 Variables y su operacionalización	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño	15
3.2 Población y muestra	15
3.3 Técnicas e Instrumentos	16
3.4 Procedimientos de recolección de datos	16
3.5 Técnicas de Procesamiento y análisis de los datos	17
3.6 Aspectos éticos	17

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	27
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	28
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	29
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

ANEXOS

01: Matriz de consistencia.

02: Matriz de operacionalización de variable.

03: Instrumentos de recolección de datos.

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01: Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019	18
Tabla N° 02: Nivel de Estrés Laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Páginas

Gráfico N° 01: Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019	19
Gráfico N° 02: Nivel de Estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.	20

RESUMEN

Las organizaciones o instituciones hoy en día están preocupados de tener colaboradores felices en su centro de trabajo, dispuesto a dar el máximo esfuerzo para conseguir los objetivos institucionales, en ese contexto la presente investigación tiene como objetivo general relacionar el clima organizacional con el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019 y como objetivos específicos: determinar el nivel de clima organizacional, el nivel del estrés y establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019. La investigación es de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada de 175 colaboradores. Los resultados de la investigación demuestran que existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral; el 86.9% de los colaboradores indicaron que el clima laboral es regular, el 59.5% están medianamente estresados y existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.

Palabras claves: Clima organizacional, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización profesional.

ABSTRACT

Organizations or institutions today are concerned about having happy collaborators in their workplace, willing to give the maximum effort to achieve institutional objectives, in this context the present research has the general objective of relating the organizational climate with work stress in the administrative collaborators of the Public Ministry of the Fiscal District of Loreto, of the city of Iquitos, November 2019 and as specific objectives: determine the level of organizational climate, the level of stress and establish the relationship between organizational climate and work stress in its different dimensions in the administrative collaborators of the Public Ministry of the Fiscal District of Loreto, of the city of Iquitos, November 2019. The investigation is of a descriptive correlational type and of non-experimental design, the sample consisted of 175 collaborators. The results of the research show that there is a statistically significant relationship between organizational climate and work stress; 86.9% of the collaborators indicated that the work environment is regular, 59.5% are moderately stressed and there is a statistically significant relationship between organizational climate and work stress in its different dimensions in the administrative collaborators of the Public Ministry of the Fiscal District of Loreto, of the city of Iquitos, November 2019

Keywords: Organizational climate, work stress, emotional exhaustion, depersonalization, lack of professional fulfillment.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio Público es el organismo autónomo del Estado que tiene como funciones principales defender la legalidad y los intereses públicos tutelados por la ley; prevenir y perseguir el delito; defender a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta y efectiva administración de justicia. Es así como el Ministerio Público Distrito del Fiscal de Loreto cumple con estas funciones, dentro del ámbito de su competencia.

En la investigación se planteó como interrogante general ¿cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?, la misma que fue estudiada con las siguientes interrogantes específicas: ¿cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?; ¿cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?; y ¿cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?. Considerando las interrogantes que esquematizan el problema de estudio, en la presente investigación se planteó como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019; ya que son estos colaboradores administrativos quienes tienen carga laboral que por su naturaleza el clima laboral y estrés sean comunes, pues es poco conocido el nivel o la intensidad a los cuales se encuentran comprometidos; para la cual se contó con los siguientes objetivos específicos: determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019; determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio

Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019; y, establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019. Los resultados de la investigación sirven para la implementación de estrategias más adecuadas para la mejora del clima laboral y la disminución del estrés de los colaboradores administrativos a niveles aceptables, así como de elevar el nivel de productividad en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto.

Esta investigación se justifica debido a que los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto ciudad de Iquitos juegan un rol importante dentro de un organismo autónomo del Estado que tiene como misión defender la legalidad y los intereses públicos tutelados por la ley; prevenir y perseguir el delito; defender a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta y efectiva administración de justicia. Siendo los colaboradores administrativos los que tienen la carga laboral de registrar, proyectar, controlar y coordinar con las diferentes unidades orgánicas de la Sede, es comprensible que el clima laboral y el estrés sean comunes en el personal, pero lo que no se conoce es el nivel o la intensidad en la que se ven comprometidos, por ello la importancia de realizar esta investigación, para de esta manera implementar las estrategias más adecuadas para mejorar el clima laboral y disminuir el estrés a niveles aceptables y elevar el nivel de productividad en la institución.

El trabajo es del tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es no experimental transversal. La población de estudio está conformada por un total de 320 colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto.

La muestra está conformada por 175 colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto. El muestreo es del tipo aleatorio simple para poblaciones finitas.

La investigación cuenta con la siguiente estructura: El primer capítulo es el Marco Teórico donde se describe los antecedentes relacionados con otras investigaciones que sirven de base para la presente tesis; la base teórica que comprende los aspectos relacionados con las variables en estudio, así como las definiciones conceptuales. El capítulo II es la Hipótesis, las variables donde se hace la formulación de hipótesis y la operacionalización de la variable; el Tercer Capítulo: Comprende el aspecto metodológico, como el tipo, nivel, método y diseño de la investigación. Luego se define y determina los conceptos de población y muestra. Asimismo, se determina la técnica e instrumento de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información. De acuerdo a la estructura de la investigación, se enfatizó los aspectos éticos de la investigadora.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En el 2015 se llevó a cabo una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal con una población conformada por los colaboradores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas del Ecuador, el trabajo estuvo titulado “Relación entre clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014”. La investigación concluyó que no existe asociación o correlación entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las variadas áreas u oficinas de la Subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. (Meléndez, 2015)

En el 2008 se ejecutó una investigación de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional que consideró como población de estudio a directivos de medianas y grandes empresas mexicanas, esto con la finalidad de reconocer los orígenes de presión (o estresores), expresiones de estrés tanto personal y organizacional, así como elaborar planes para hacer frente al estrés en directivos de medianas y grandes empresas mexicanas, a través del Indicador de Presión en el Trabajo. La investigación concluyó que los directivos objetos de esta investigación laboran en promedio 53 horas a la semana, sin tomar en cuenta que la carga de trabajo sea origen de presión, aunque sí la obligación y los inconvenientes diarios, así como el gran apetito de gratitud y la natural inestabilidad casa-trabajo. Además, dan escasa consideración al clima organizacional y no recurren al apoyo social para enfrentar el estrés. (Mercado, P. Salgado, R., 2008)

En el 2017, se ejecutó un estudio de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal que incluyó como población de estudio a 84 colaboradores

del área de emergencia del Hospital Adolfo Velasco EsSalud de la ciudad del Cuzco y cuya muestra fue de 59 colaboradores cuyo cálculo se obtuvo por la fórmula de muestreo intencionado no probabilístico. La investigación determinó según la prueba de Tau – b de Kendall, existe un 75% de asociación entre el liderazgo y el estrés laboral, 59% de correlación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral, 62% de correlación entre el control de personal y el estrés laboral. El estudio concluyó que existe asociación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la ciudad del Cuzco, 2016, esto según p valor de 0,0488 que es menor de 0,05. (Coronado, 2017)

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transeccional, que incluyó como población de estudio a 256 colaboradores del Gobierno Regional de Ancash Sede Central y cuya población estuvo conformada por colaboradores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central. La investigación determinó que en el 100% de los colaboradores existe un clima laboral de nivel regular y en cuanto al nivel del estrés laboral se ha identificado que el 70% de los trabajadores contratados por locación de servicios están altamente estresados, 30% medianamente y ninguno muestra bajo estrés y el trabajo concluyó que el grado de correlación o relación que guardan las variables clima organizacional y estrés laboral es $r_{xy} = -0,543$, el cual establece que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado se interpreta que a mejor clima organizacional, menor estrés laboral. (Castillo, 2017)

En el 2019 se desarrolló una investigación de tipo básica, descriptiva y de diseño no experimental de enfoque cuantitativo, prospectivo, correlacional y corte transeccional, que incluyó como población de estudio a 90 licenciados en enfermería del Hospital Hermilio Valdizan a quienes, a través del muestreo censal, se aplicó los instrumentos sobre clima organizacional, y el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), validados a través de la valoración de expertos y la

prueba de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, mostrando niveles de confiabilidad razonables, el trabajo finalizó afirmando que hay una relación invertida entre el clima organizacional y el estrés laboral en los profesionales de la salud en enfermería del hospital Hermilio Valdizan 2019, y que esto está reflejado en la prueba de correlación de Rho de Spearman, $r = -0.720$, lo que indica que cuanto mejor sea el clima organizacional, menores serán los niveles de estrés laboral. (Liñan, 2019)

En el 2020, se ejecutó un trabajo de investigación de tipo descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, que consideró como población de análisis a colaboradores administrativos de la empresa Buen Vivir S.A.C. y cuya muestra estuvo constituida por el total de colaboradores que suman la cantidad de 30. La investigación tuvo como finalidad disponer la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. La investigación determinó que el nivel de estrés laboral que revelan los trabajadores de la empresa Buen Vivir S.A.C. es alto, en general los trabajadores responden que tienen que laborar con rapidez, hacerse cargo de muchos compromisos y percibir presión todo el día para cumplir con la tarea asignada del día. El total de la muestra, que son 23 trabajadores, el 77% está en un nivel alto en la variable clima organizacional, la diferencia que son 7 trabajadores que representan el 23% está en un nivel medio en la variable clima organizacional. El clima organizacional tiene algunas oficinas u áreas con performance de mejoras en la empresa Buen Vivir S.A.C y la tesis concluyó que hay una relación significativa y fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. con un coeficiente de correlación de Pearson $r=1,00$ (Lizza, 2020).

1.2 Bases teóricas

Clima Organizacional

Dessler, precisa al clima organizacional como el grupo de propiedades constantes que explican una organización, la diferencian de otra y contribuyen en la conducta de las personas que la conforman. Quiere decir que las apreciaciones que comparten todos los integrantes de una empresa de la labor que realizan, el medio físico en que éste se realiza, las comunicaciones entre ellos que tienen lugar en torno a él, y los diversos ordenamientos formales que dañan dicho trabajo, mejora de tal manera que el beneficio no es exclusivo para la organización, sino también además, posibilita al trabajador familiarizarse mejor al ambiente lo cual le posibilitará a futuro, a tener mayor confianza en comprometerse con nuevos retos. (Dessler, 1979)

Silva, define al clima organizacional como una posesión de la persona que advierte la empresa y que es observable como una inconstante del sistema que tiene la capacidad de integrar al individuo y sus particularidades individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.) los grupos (relación intergrupala) y la organización (procesos y estructura organizacional). (Silva, 1996).

Goncalves, completa afirmando que el clima organizacional es un factor participante que intermedia entre los elementos del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se ven reflejados en una conducta que tiene inferencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc. (Goncalvez, 1997)

Robbins, sostiene que el Clima Organizacional es un medio conformado de las empresas y fuerzas externas que pueden contribuir en su actuación laboral. precisa que la existencia de toda fuerza que se origina al interior o al exterior del entorno laboral, sea esta favorable o desfavorable, afecta al trabajador de modo que, si en el caso esta fuerza fuera desfavorable, el trabajador no tendrá la posibilidad de actuar de una forma adecuada o como verdaderamente lo quiere su

empleador, ya que su productividad va ser muy baja, y esto a su vez perjudica a los otros trabajadores, lamentable esto porque al igual que un resfrío estos comportamientos negativos inciden mucho en el ambiente laboral ocasionando ello descontento y poca pasión en seguir realizando sus trabajos como debe ser, por lo tanto, en el supuesto que sea una fuerza favorable, el trabajador puede hallarse totalmente complacido o totalmente jubiloso, por lo que como resultado alcanzar conseguir de este trabajador todo el soporte que una organización necesita ya que realiza y desarrolla su trabajo con orden y exactitud, no genera desgano o apatía a ninguno de sus compañeros que lo acompañan en su área, es más, existe el contagio de entusiasmo y la productividad mejora y el trabajo en equipo fluye en mérito a ello. (Robbins, 1999)

Chiavenato por su parte afirma que el clima organizacional es todo lo referido al medio que existe entre todos los integrantes de una empresa y está apretadamente vinculado al nivel de motivación de los trabajadores. De igual forma nos refiere de modo preciso las características motivaciones del medio organizacional. Por consiguiente, el ambiente organizacional es favorable cuando suministra la satisfacción de las necesidades individuales y la superación moral de sus integrantes, y es desfavorable cuando no se logra satisfacer las referidas necesidades. (Chiavenato, 2000)

Estrés Laboral

Dohrenwend, afirma que el estrés tiene dos esferas: puede ser un incitante al aumento y el desarrollo, o también, una diversidad de desorganización físico y emocional. En un ambiente laboral llena de incomprendiones, el estrés puede unirse a enfermedad, incompetencia y desórdenes psicológicos. Por lo tanto, resulta predecible que situaciones de esta naturaleza alteren la calidad de vida en el trabajo de quienes laboran en cualquier empresa. (Dohrenwend, 1973)

Desde otro punto de vista Lazarus y Folkman, 1986. Indican que el estrés es un grupo de vínculos particulares entre el individuo y la situación, siendo ésta considerada como algo que supera los recursos propios y capacidades de aquella, lo que pone en peligro su bienestar personal. (Lazarus, R. y Folkman, S, 1986)

Li y Shani, ven al estrés en el trabajo como la acción recíproca entre las particularidades institucionales que se vuelven intimidadoras para el individuo, así como la forma en que éstas afectan en la satisfacción total en el trabajo. (Li, E. & Shani, A., 1991)

Williams y Cooper indican que el estrés en el trabajo es un desarrollo complicado y multivariable; cuando se cuantifica llega equivocadamente a mezclarse con salud psicológica, ansiedad y satisfacción en el trabajo. (Williams, S. & Cooper, L., 1998)

Canals, también afirma que la presencia del estrés en el ámbito laboral de los ejecutivos es calificada como para poder dañar considerablemente el ser y el hacer personal, así como a toda la colectividad laboral, modificando el crecimiento humano desde el individuo, la familia y la empresa. (Canals, 2000)

Poelmans, afirma que el estrés laboral es un problema de salud, que esto afecta considerablemente a las personas en el ámbito laboral, pero además afecta a las organizaciones, porque deviene en ausentismo, baja productividad, complicadas relaciones interpersonales, mala calidad de servicio, disminución de la creatividad y frágil concentración, además de una gestión de personal, mando y liderazgo ineficientes, toma de decisiones débil y predisposición a sufrir accidentes, entre otros problemas. (Poelmans, 2002)

Cano, 2002 manifiesta que se considera estrés cuando se realiza una diferencia entre los requerimientos del ambiente, y los medios de la persona para enfrentarlos. El estrés es una reacción de reacomodo por parte de la persona, que en primera instancia nos ayuda a responder de manera pronta y apropiada a situaciones que lo requieren. Nuestro

cuerpo se alista para realizar un esfuerzo adicional, somos idóneos de poder manejar más información sobre el problema y actuar de forma rápida, decidida y más efectiva. (Cano, 2002)

Teoría interaccionista y modelos sobre el estrés

Lazarus y Folkman, dicen que una persona está bajo los efectos del estrés o bajo el influjo de un estresor, cuando tiene que afrontar situaciones o eventos que le permitan realizar hechos, comportamientos o actitudes que no les resulta fácil llevar a cabo. De ahí que la teoría interrelacionista precise que el estrés necesite tanto de las demandas del ambiente, como de los medios personales para poder afrontarlo. (Lazarus, R. & Folkman, S, 1986)

Hendrix, Ovalle y Troxler, teorizaron un patrón general de estrés laboral respaldado en variables del interior de la organización (claridad de los objetivos, disconformidad en el interior de grupos, control empresarial y autogobierno personal), individuales (locus de control, condescendencia a la alteración y asertividad) y aquellos que están fuera de la empresa (vínculos familiares), el mismo que fue corroborado con un examen de trayectorias con una muestra de 370 colaboradores de la oficina de Defensa de Estados Unidos. (Hendrix, W. Ovalle, N & Troxleer, G., 1985)

Salas, Driskell y Hughes, proponen un patrón de cuatro pasos para asociar el estrés con la productividad, el rendimiento, el objetivo o el desempeño: el medio ambiente genera estresores (1°), los cuales alcanzan una significación cierta o dudosa a través del desarrollo de la evaluación (2°); esto conlleva a la creación de perspectivas de performance, las que también pueden ser positivas o negativas (3°) y, finalmente, dichas perspectivas decretan consecuencias psicológicas, cognitivas, emocionales y sociales (4°). (Salas, E. Driskell, J. & Hughes, S., 1996)

Peiró y Salvador, por su parte indican que el cuerpo posee unos recursos que no son ilimitados y por lo tanto se agotan. Desde ese

orden de ideas, puede sostenerse al estrés laboral como la causa que desata o provoca consecuencias tanto físicas (consecuencias físicas) como psicológicas (consecuencias psicosociales) en las personas. Además, provee variación en la apreciación, las respuestas emocionales y afectivas, las percepciones primarias y secundarias, las respuestas de afrontamiento. (Peiró J & Salvador A., 1992)

Para Martínez, El estrés laboral nace de un desarreglo entre las competencias de la persona y las exigencias de su puesto laboral, que puede ser arraigado, cuando el individuo no puede superar totalmente durante la etapa laboral, o aguda, tratándose entonces de una etapa de corta duración”. (Martinez, 2004) Sin embargo, según Peiró y Salvador afirman que en ocasiones es difícil distinguirlos, ya que sus consecuencias (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente permanentes. Las relaciones sociales en el centro laboral se convierten en otra causa de estrés laboral. Las relaciones personales son muy valiosas, y dentro de ellas sobresalen las pugnas personales como dimensión de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales suministran elementos para acomodarse a las situaciones estresantes, crean vínculos emocionales y promueven las pericias necesarias para enfrentar el estrés. La adherencia grupal sirve para oponerse a los efectos perjudiciales de la confusión y la pugna de rol, tratados con posterioridad. La dimensión social más importante es la carencia de comunicación o el apoyo del jefe inmediato superior, que cuando no hay o se menoscaba puede ser el origen principal de estrés.

1.3 Definición de términos básicos

- a) Agotamiento emocional. - Es una situación al que se llega por exceso de trabajo. (Elera, 2009)
- b) Clima Organizacional. - Es la consecuencia de un agregado de componentes que facilitan a que el colaborador se sienta contento e identificado con la empresa. (Elera, 2009)
- c) Despersonalización. - Perturbación de la experiencia o la percepción de uno mismo de modo que uno se siente alejado de

los desarrollos mentales o cuerpo, como si uno fuera un observador exterior a los mismos. (Cano, 2002)

- d) Estrés laboral. - Divergencia entre las exigencias del ambiente, y los recursos del individuo para enfrentarlos. (Cano, 2002)
- e) Realización profesional. - Materialización de expectativas individuales. (Cano, 2002)
- f) Reconocimiento. - Es el acto de diferenciar a una cosa, una persona o una empresa entre las demás como resultado de sus propiedades y rasgos. (Cano, 2002)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la Hipótesis

2.1.1 Hipótesis General

Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.

2.1.2 Hipótesis Específicas

1. “Existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.
2. “Existe un nivel de estrés laboral medio en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.
3. “Existe relación significativa indirecta moderada entre el clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

2.2 Variables y su Operacionalización

Variable 1

Clima organizacional

Definición conceptual

Es la consecuencia de un agregado de componentes que facilitan a que el colaborador se sienta contento e identificado con la empresa. (Elera, 2009)

Definición Operacional

Conjunto de actitudes que muestran los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019, el cual será medido en la escala.

Indicadores

- Ambiente físico y cultural
- Comunicación
- Reconocimiento
- Innovación

Escala de medición

Ordinal

Categoría y valores

- Deficiente 00 a 19
- Regular 20 a 39
- Bueno 40 a 60

Variable 2

X_2 = Estrés laboral

Definición conceptual

Divergencia entre las exigencias del ambiente, y los recursos del individuo para enfrentarlos. (Cano, 2002).

Definición Operacional

Agrupación de posturas que manifiestan los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019, respecto al estrés laboral el cual será medido en la escala.

Indicadores

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización
- Falta de realización personal

Escala de medición

Ordinal

Categoría y valores

- Deficiente 00 a 19
- Regular 20 a 39
- Bueno 40 a 60

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es descriptivo correlacional que según Hernández-Sampieri y Mendoza, tiene como objetivo saber la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (Hernandez-Sampieri, R. & Mendoza, Ch.P., 2018)

El diseño es no experimental, porque no se manipularon las variables, se observan los fenómenos tal como se dieron en su contexto, para después analizarlos.

Transeccional o transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento del tiempo.

3.2 Población y Muestra

Población

La población de estudio está conformada por un total de 320 colaboradores administrativos del Ministerio Público de Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, según el área de Recursos Humanos.

Muestra

La muestra está conformada por 175 colaboradores, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 320

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96. Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad)

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia de los casos

q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

E = 0.05 error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población

$$n = \frac{320 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (320 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 175 \text{ colaboradores}$$

Tipo de muestreo

Se utilizó el muestreo aleatorio simple sin reemplazo.

3.3 Técnicas e Instrumentos

Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se empleó fue la encuesta.

Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario con preguntas cerradas.

3.4 Procedimientos de Recolección de Datos

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Para la recopilación de los datos se solicitó autorización al Administrador del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto de la ciudad de Iquitos.
- Recepcionada la autorización se procedió a realizar la encuesta a los colaboradores.

- Terminadas las encuestas se procedió a la elaboración de la base de datos para su procesamiento.

3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

- La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para Windows, para la elaboración de tablas y gráficas.
- También se utilizó el software estadístico SPSS V.25 para el análisis de los datos.
- Finalmente se hizo uso de las frecuencias para determinación de porcentajes.

3.5 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tomaron en cuenta en la investigación se relacionan con:

- Principio de veracidad.
Responde a las normas para referencia de los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.
- Principio del respeto a la Autonomía.
Este principio se plasmó a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, teniéndose cuidado la seguridad de los participantes y la capacidad legal para tomar la decisión de participar a partir de la explicación del objeto de la investigación.
- Principio de Justicia.
La selección de la muestra no permitió distinguir: raza, sexo o religión de los participantes.

Se respetó la confidencialidad y el anonimato de los colaboradores participantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Nivel de Clima Organizacional

En la tabla y gráfico N° 01, se ha identificado que ninguno de los colaboradores administrativos ha percibido deficiente el clima organizacional (0%) y 23 colaboradores, (13,1%) sostienen que existe un buen clima organizacional en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos a noviembre 2019; sin embargo, 152 colaboradores (86.9%) afirman que el clima organizacional es de nivel regular.

Tabla N° 01

Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019

Nivel del Clima Organizacional	Intervalo	Frecuencia f_i	Porcentaje %
DEFICIENTE	00 – 19	0	0,0
REGULAR	20 – 39	152	86,9
BUENO	40 – 60	23	13,1
Total		175	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por la autora

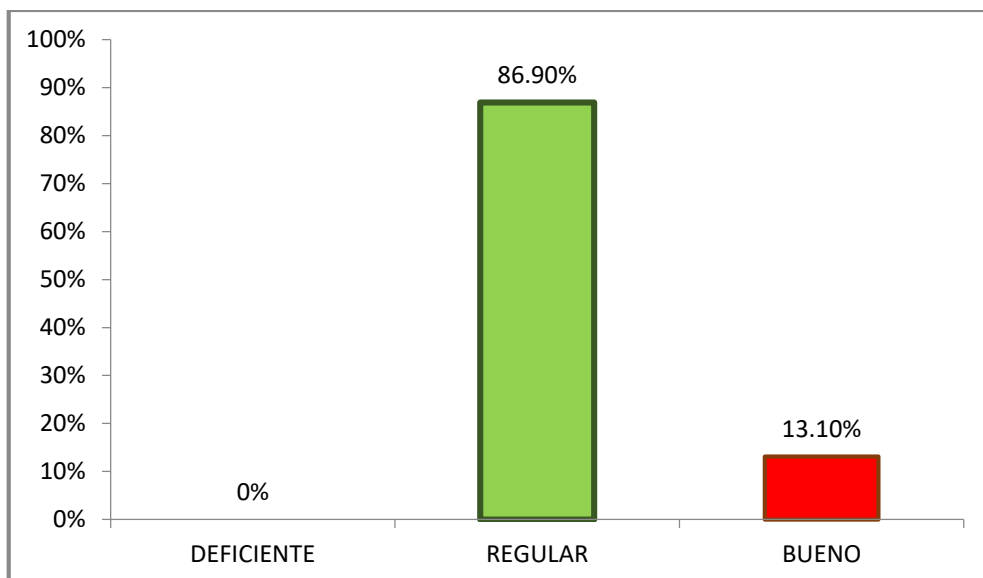


Gráfico N° 01. Nivel de Clima Organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019

Fuente: Tabla N° 01

4.2 Nivel de Estrés Laboral

En la tabla y gráfico N° 02, se ha identificado que, de los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019, 69 colaboradores (39,4%) muestran bajo estrés, en cambio se ha percibido que 104 colaboradores (59,5%) están medianamente estresados y muy pocos, 1,1% están altamente estresados.

Tabla N° 02

Nivel de Estrés Laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019

Nivel de Estrés Laboral	Intervalo	Frecuencia f_i	Porcentaje %
BAJO	00 - 19	69	39,4
MEDIO	20 - 39	104	59,5
ALTO	40 - 60	2	1,1
Total		175	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por la autora

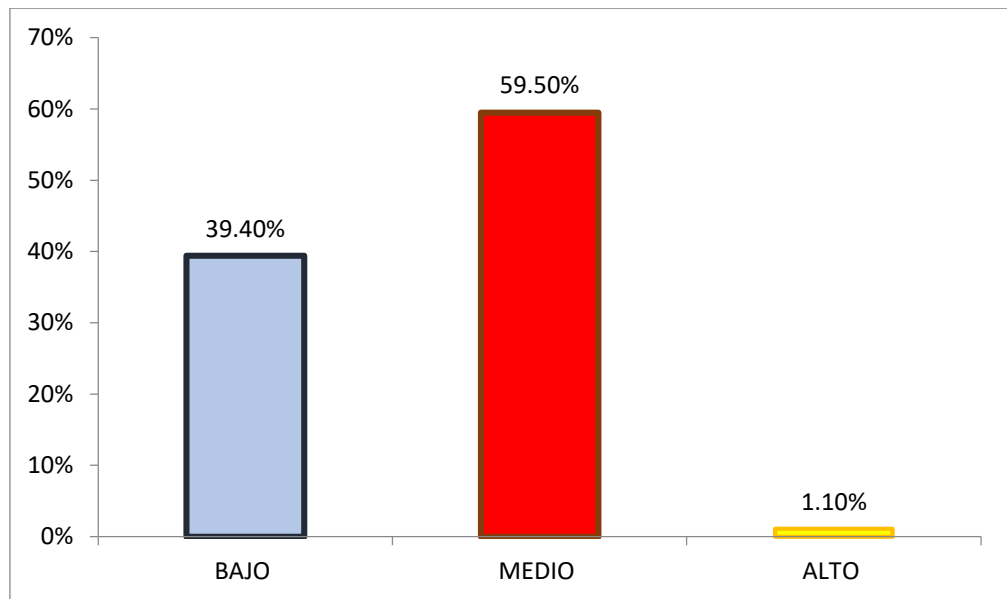


Gráfico N° 02. Nivel de Estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019

Fuente: Tabla N° 02

4.3 Prueba de Hipótesis general

“Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

Pasos de la prueba de Hipótesis

1. Se establecen la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.

H_a : Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.

2. Se selecciona el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3. Se selecciona un estadístico no paramétrico para dos muestras.

$$X^2 = 40,680 \quad p = 0.000 \text{ calculado en SPSS}$$

4. Se formula una regla de decisión

Si $p \text{ valor} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H_0

5. Se toma una decisión en lo que se refiere a la hipótesis nula con base en la información de la muestra.

Decisión

Como en el paso 3 se observa $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Interpretación de los resultados de la prueba.

Al rechazar la hipótesis nula, se asume que

“Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

4.4 Prueba de Hipótesis específicas

H1. “Existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

Pasos de una prueba de Hipótesis

1. Se establecen la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H₀: No existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019 $\mu \leq 35$.

H_a: Existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019. $\mu > 35$.

2. Se selecciona el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3. Seleccionar un estadístico de prueba para una muestra: $n = 175$

T de una muestra: Clima organizacional: Prueba de $\mu = 31$ vs. > 31

Variable	N	Media	Desv. Est	Media del error estándar	IC de 95%	t	p
Clima Organizacional	175	32.543	6.221	0.470	(31.765, 33.471)	3.28	0.001

Calculado: Minitab versión 15

4. Se formula una regla de decisión

Si $p \text{ valor} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H₀

5. Se toma una decisión en lo que se refiere a la hipótesis nula con base en la información de la muestra.

Decisión

Como en el paso 3 se observa $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Interpretación de los resultados de la prueba.

Al rechaza la hipótesis nula H₀, se asume que:

“Existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

H2. “Existe un nivel de estrés laboral medio en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

Pasos de una prueba de Hipótesis

1. Se establecen la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe un nivel de estrés laboral medio en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019. $\mu \leq 21$

H_a : Existe un nivel de estrés laboral medio en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019. $\mu > 21$

2. Se selecciona el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3. Seleccionar un estadístico de prueba para una muestra: $n = 175$

T de una muestra: Clima organizacional: Prueba de $\mu = 21$ vs. > 21

Variable	N	Media	Desv. Est	Media del error estándar	IC de 95% Límite inferior	t	p
Clima Organizacional	175	22.509	7.739	0.585	21.541	2.58	0.005

Calculado: Minitab versión 15

4. Se formula una regla de decisión

Si p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula H_0

Si p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula H_0

5. Se toma una decisión en lo que se refiere a la hipótesis nula con base en la información de la muestra.

Decisión

Como en el paso 3 se observa $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa H_a

Interpretación de los resultados de la prueba:

Al rechaza la hipótesis nula, se asume que

“Existe un nivel de estrés laboral medio en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

H3. “Existe relación significativa indirecta moderada entre el clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

Pasos de una prueba de Hipótesis

1. Se establecen la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.

H_a : Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.

2. Se selecciona el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3. Se selecciona un estadístico de prueba adecuado para dos muestras.

$$\chi^2 = 40,680 \quad p = 0.000 \quad \text{coeficiente tau b de Kendall} = - 0,475$$

4. Se formula una regla de decisión

Si $p \text{ valor} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H_0

5. Se toma una decisión en lo que se refiere a la hipótesis nula con base en la información de la muestra.

Decisión

Como en el paso 3 se observa $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa H_a

Interpretación de los resultados de la prueba.

Al rechazar la hipótesis nula H_0 , se asume que

“Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

Además, el coeficiente para variables de escala ordinal, tau b de Kendall =- 0,475 indica: relación estadísticamente significativa indirecta moderada un nivel de estrés laboral medio.

Conclusión

“Existe relación significativa indirecta moderada entre el clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019”.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para Poelmans, el estrés laboral no sólo se ha convertido en un problema de salud para las personas que lo sufren, sino también para las empresas, ya que se traduce en mayor ausentismo, malas relaciones personales, falta de calidad de servicio, reducción de la creatividad y débil concentración; esta teoría muestra la importancia de conocer el nivel de estrés en las instituciones; en la tabla y gráfico N° 2, se ha identificado que, de los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019, muestra en general que el 59.5% están medianamente estresados, 39.4% bajo estrés y solo el 1,1% están altamente estresados; esto tiene cierta discrepancia con lo que encontró Castillo donde el 70% de los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central están altamente estresados y el 30% medianamente estresados. En cuanto a la variable clima organizacional el 86.9% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto afirman que el clima organizacional es de nivel regular, en la investigación de Castillo el 100% considera que el clima organizacional en su institución es de nivel regular esto indica un ligero descontento en el personal lo que a la larga se ve reflejado en la productividad de la institución. También existe estadísticamente una relación significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019 con un $X^2 = 40,680$ $p = 0.000$, en ese mismo orden la investigación de Castillo indica que existe una relación fuerte y negativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central 2017, con un coeficiente de correlación de Pearson de -0,534.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

De acuerdo a los resultados el 87% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos considera que el clima organizacional es regular y solo el 13% considera bueno y en la variable estrés el 60% están medio estresados; para mejorar estos indicadores propongo las siguientes acciones:

Para mejorar el clima organizacional: Realizar actividades recreativas fuera de trabajo con la finalidad de fomentar la comunicación y las interacciones entre colaboradores, además de promover relaciones sanas y amistades entre colegas inspira a los trabajadores a disfrutar de su trabajo, a ser felices y leales a su institución. Flexibilidad en el lugar de trabajo, esto con el propósito de que los colaboradores equilibren su vidas profesionales y personales, otra acción sugerida es la de reconocer los logros de los trabajadores, esto ayuda a crear un clima laboral positivo y alienta a los colaboradores a sobresalir en sus tareas, por ello cuando cumplen sus objetivos, se debe celebrar el trabajo bien realizado.

El estrés laboral para que no pase al nivel alto el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto debe implementar y supervisar las pausas activas, para que en los descansos durante la jornada laboral los colaboradores recuperen energía, mejoren el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga, disminuir trastornos musculoesqueléticos y prevenir el estrés. Asimismo, para manejar el estrés de la mejor manera en el ámbito laboral debe la institución adoptar como política institucional aumentar la flexibilidad en sus procesos de trabajo de los colaboradores, teniendo horario flexible, trabajo compartido y teletrabajo; finalmente, se puede mejorar el nivel de estrés evitando correos electrónicos o llamar a los colaboradores una vez concluido el horario laboral y se encuentran en horas habituales de descanso y si se envía correos electrónicos, dejar en claro que no se espera que responda de inmediato.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. El grado de asociación o relación entre la variable Clima Laboral y Estrés laboral con un estadístico no paramétrica para dos muestras con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ es $X^2 = 40,680$ $p = 0.000$, el cual indica que existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.
2. Ninguno de los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos en noviembre 2019 ha percibido como deficiente el clima organizacional, 23 manifestaron que el clima organizacional es bueno y 152 colaboradores (86.9%) indicaron que el clima laboral es regular.
3. La investigación determinó que el 39.4% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos en noviembre 2019 muestra bajo nivel de estrés, el 59.5% están medianamente estresados y el 1.1% están altamente estresados.
4. La relación entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones con un estadístico de prueba para dos muestras con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ es $X^2 = 40,680$ $p = 0.000$ coeficiente tau b de Kendall = - 0, 475 indica que existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019. Además el coeficiente para variables de escala ordinal, tau b de Kendall dio como resultado - 0, 475 lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa indirecta moderada un nivel de estrés laboral medio.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Al haber quedado demostrado de la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral, se recomienda socializar estos hallazgos entre los órganos de gobierno del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto con la finalidad de internalizar la importancia del clima laboral y el estrés laboral para mejorar el servicio al usuario teniendo colaboradores entusiastas, motivados y entregados al cumplimiento y logro de la visión institucional.
2. Mejorar el clima organizacional para revertir el 86.9% de los colaboradores que indican que el clima laboral es regular, para ello debe implementar la institución programas de relaciones laborales que mejoren la comunicación y la interacción entre colaboradores y demás personal jerárquico de la institución.
3. El Comité de seguridad y salud en el trabajo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto debe realizar las coordinaciones necesarias para la correcta aplicación del Decreto Supremo N° 002-2013-TR, el cual aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y consagra implementar políticas de prevención de riesgo contra la salud del trabajador, la cual garantiza que todo trabajador cuente con ambientes de trabajo saludables y fomentar estilos de vida beneficiosos. Además, debe implementar cartillas de pausas activas.
4. La oficina correspondiente del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto debe analizar cada una de las dimensiones del clima organizacional y el estrés laboral para mejorar aquellas dimensiones que hacen hoy en día que los colaboradores perciban en elevados porcentajes un clima organizacional regular y estén medianamente estresados.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Canals, S. (2000). *Estres y Calidad de Vida Laboral*. Santiago - Chile: Universidad de Chile.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/>. Madrid - España.
- Castillo, K. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017*. Trujillo - Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogota - Colombia: McGraw . Hill.
- Coronado, M. (2017). *El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la ciudad del Cuzco* . Lima - Perú.
- Dessler, G. (1979). *Organización Y Administración: Enfoque Situacional*. . México: Prentice Hall.
- Dohrenwend, B. (1973). *Social status and responsibility for stressful life events*. En C. Spielberger y S. Ir-win (Eds.), *Stress and Anxiety* (pp. 25-41). Washington. D.C.: Hemi-sphere Publishing Corporation.
- Elera, C. (2009). *Administración y Gestión del Talento Humano*. Lima - Perú: Grádes Gráficos.
- Goncalvez, A. (1997). *Clima organizacional*. Recuperado de <http://www.phpartners.com/>.
- Hendrix, W. Ovalle, N & Troxleer, G. (1985). Behavioral and physiologi-cal consequences of stress and its antecedent factor. *Journal of Ap-plied Psychology*, 188-201.
- Hernandez-Sampieri, R. & Mendoza, Ch.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuatitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona - España: Martinez Roca.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona - España: Martinez Roca.
- Li, E. & Shani, A. (1991). *Stress Dy-namics of Information Systems*. Washington.
- Liñan, S. (2019). *Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizan - 2019*. Lima - Perú.
- Lizza, J. (2020). "Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020". Pimentel - Perú.
- Martinez, M. (2004). *La Investigación Cualitativa Etnográfica En Educación*. México: Trillas.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*. Quito - Ecuador.
- Mercado, P. Salgado, R. (2008). *Estrés en ejecdutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: Un enfoque de desarrollo humano organiacional*. recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592308700421?token=>

905F8AE5CE3E6ABF8F55729499EBB0732313F40C050DEB8DB16
D952F14BD4A01. México.

- Peiró J & Salvador A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Barcelona - España: Eudema S.A.
- Poelmans. (2002). *El estrés ea la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea*. Recuperado de <http://inspeccionumvi16.iespana.es/inde4570.htm>. Barcelona.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias*. México: Pearson Education.
- Salas, E. Driskell, J. & Hughes, S. (1996). *Stress and human performance*. Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Williams, S. & Cooper, L. (1998). *Measuring Occupational Stress: Development of the Pressure Management Indicator*. Washington: Journal of Occupational Health Psychology.

A N E X O S

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Problema	Objetivo	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p>	<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p> <p>Específicos</p> <p>1. Determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.</p> <p>2. Determinar el nivel de estrés laboral</p>	<p>General</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p> <p>Específicos</p> <p>1. Existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental con enfoque cuantitativo</p>	<p>POBLACION:</p> <p>La población de estudio es 320 colaboradores administrativos que laboran en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto de la ciudad de Iquitos.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra queda establecida en 175 colaboradores</p> <p>Procesamiento</p> <p>Hoja de cálculo Excel para elaboración de tablas y gráficas. SPSS V-25 para el análisis de los datos. Uso de las frecuencias para la</p>	<p>Questionario</p>

	<p>2. ¿Cuál es el nivel del estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019?</p>	<p>en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p> <p>3. Establecer la relación entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019.</p>	<p>2. Existe un nivel de estrés laboral medio en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p> <p>3. Existe relación significativa indirecta moderada entre clima organizacional y el estrés laboral en sus diferentes dimensiones en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019</p>		<p>determinación de porcentajes de cada uno.</p>	
--	--	---	---	--	--	--

Anexo N° 02 Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría	Medio de verificación
Clima Organizacional	Conjunto de actitudes que muestran los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019, el cual será medido en la escala.	Cualitativo	Ambiente físico y cultural Comunicación Reconocimiento Innovación	Ordinal	Deficiente Regular Bueno	00 – 19 20 – 39 40 - 60	Cuestionario
Estrés laboral	Conjunto de actitudes que muestran los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019, respecto al estrés laboral el cual será medido en la escala.	Cualitativo	Agotamiento Emocional Despersonalización Falta de realización personal	Ordinal	Bajo Medio Alto	00 – 19 20 – 39 40 - 60	Cuestionario

Anexo N° 03 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado

A continuación, se te presenta un conjunto de interrogantes relacionados con el clima organizacional, las cuales debes de responder marcando con un aspa "x" en el recuadro correspondiente según sea su opinión respecto a cada cuestionario.

N°	ITEMS	Siempre (3)	Casi siempre (02)	A veces (1)	Nunca (0)
01	¿Considera usted que el entorno donde labora tiene una infraestructura adecuada?				
02	¿Piensas que dentro de tu entorno laboral, tienen los medios adecuados para efectuar una buena labor?				
03	¿Considera usted que se está cumpliendo las condiciones de seguridad adecuadas en tu empresa?				
04	¿Experimentas conductas inadecuadas dentro de tu entorno laboral?				
05	¿Con que frecuencia renuevan las oficinas donde usted labora?				
06	¿Sientes que tienes la información adecuada para ejecutar bien tus labores?				
07	¿Llegas a entender correctamente las necesidades que te plantea la entidad?				
08	¿Te sientes comprometido con tu entidad?				
09	¿Considera usted que existe claridad en los procesos que manejas?				
10	¿Existe buena relación entre el equipo de trabajo y tu persona?				
11	¿Sientes que tus fortalezas mejorarán de alguna forma a la entidad?				
12	¿Consideras que tu rendimiento profesional está siendo desperdiciado?				
13	¿Dentro de la ejecución de tus labores has sentido algún inconveniente?				
14	¿Consideras que tu jefe directo es un modelo a seguir?				
15	¿Alguna vez la entidad te ha reconocido por tus destacadas labores?				
16	¿Considera usted que lo métodos aplicados en los distintos procedimientos administrativos generen algún resultado positivo en la entidad?				
17	¿Alguna vez has desarrollado alguna nueva idea para mejorar el sistema administrativo de tu entidad?				
18	¿Consideras que eres adaptable a nuevos cambios?				
19	¿Cada cuánto te actualizas profesionalmente?				

20	¿Alguna vez has resuelto algún conflicto generado dentro de tu entorno laboral?				
----	---	--	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado

A continuación, se te presenta un conjunto de interrogantes relacionados con el estrés laboral, las cuales debes de responder marcando con un aspa "x" en el recuadro correspondiente según sea su opinión respecto a cada cuestionario.

N°	ITEMS	Siempre (3)	Casi siempre (02)	A veces (1)	Nunca (0)
01	¿Te has sentido cansando mentalmente durante tus labores?				
02	¿Te sientes fatigado después de la jornada de trabajo?				
03	¿Consideras que el trabajo que tienes te ha generado desgaste físico?				
04	¿Existe frustración dentro de tu entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta?				
05	¿Tu empleador se preocupa en dar solución alguna a un trabajador frustrado?				
06	¿Te genera estrés el que tu empleador no haga caso tus peticiones?				
07	¿Considera usted que existe falta de motivación dentro de su entorno laboral?				
08	¿Consideras que tu personalidad sigue siendo la misma después de haber trabajado en un entorno estresante?				
09	¿Has sufrido de depresión dentro la jornada laboral?				
10	¿Consideras que la sobrecarga laboral es un factor que genera depresión en un trabajador?				
11	¿Consideras que las órdenes incoherentes que dicta tu empleador han hecho de tu persona que cambies de actitud?				
12	¿Existe algún comportamiento abusivo por parte de los jefes directos?				
13	¿Has sido apático con tus compañeros de trabajo?				
14	¿Consideras que la sobrecarga de funciones te ha generado malestar fuera del trabajo?				
15	¿Te has sentido con la necesidad de llevar tu trabajo para culminarlo en tu hogar?				
16	¿Sientes que te has deteriorado a nivel profesional por haberte expuesto a un entorno potencialmente estresante?				
17	¿Alguna vez tu empleador ha aplicado algún mecanismo de solución para ayudar al trabajador en caso esta sufra de estrés?				
18	¿Consideras que tu empleador es muy exigente con tu persona?				
19	¿Consideras que el lugar donde trabajas actualmente, no te permita abrirte las puertas a nuevas cosas?				
20	¿Alguna vez te has ausentado de tus labores por no soportar el estrés?				