

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION,
HUÁNUCO, 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Quiroz Cueva, Julio Joel

ASESORA: Miraval Rojas, Yesica

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44787846

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47489346

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0001-5126-9868

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Carbajal Alvarez, Magaly Haydee	Magister en ciencias administrativas gestión pública	09872196	0000-0002-9489-3588
2	Papas Meza, Sabina	Maestro en gerencia pública	47647973	0000-0002-4054-215X
3	Hilario Ferrer, Abilio	Maestro en gestión pública	22510244	0000-0002-9213-0077

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:30 horas del día 17 del mes de junio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

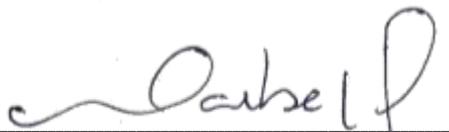
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	(presidente)
Mtra. Sabina Papas Meza	(Secretaria)
Mtro. Abilio Hilario Ferrer	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 018-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021”** presentada por el (la) Bachiller, **QUIROZ CUEVA, Julio Joel**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **12 (Doce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

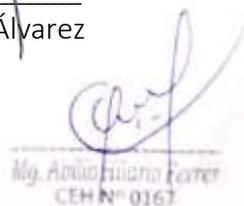
Siendo las **19:30 horas del día 17 del mes de junio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez
PRESIDENTE



Mtra. Sabina Papas Meza
SECRETARIA



Mtro. Abilio Hilario Ferrer
CEH N° 0167

Mtro. Abilio Hilario Ferrer
VOCAL

DEDICATORIA

En memoria a mi madre Celia Cueva Alvarado y mi padre Joel Quiroz Villadeza, quienes me encaminaron en la fe en Dios y superación personal.

Con mucho amor a mi esposa e hija (Josefina Soto Calderón y Kheissy khysthell Quiroz Soto) quienes son mi inspiración a seguir adelante.

A mi hermana y hermanos (Rosa J. Quiroz Cueva, Víctor Raúl Quiroz Cueva, Linder J. Quiroz Cueva y Miguel A. Quiroz Cueva) por brindarme su apoyo y amor incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos con todo mi corazón, mis fuerzas y mente a Jehová que siempre han creído en mí, porque me ha dado una familia maravillosa y ejemplo de superación, humildad y sacrificio, otorgándome salud y bienestar familiar, guiando mi camino con sabiduría y brindándome esperanza de una vida eterna y sobre todo ofreciéndome su amor y perdón. A mi madre Celia Cueva Alvarado y mi padre Joel Quiroz Villadeza, quienes me dieron la vida y me formaron con principios universales e influenciaron para que se consolide este propósito alcanzado, a mis hermanos quienes son fuente de inspiración para levantarme cuando caigo, a los representantes del “RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO”, del distrito de La Unión.

A la Universidad de Huánuco, que me brindó la oportunidad de convertirme en un profesional en Administración de Empresas; y buscar la superación continua; a través de él, recordando a todos los docentes que me hicieron reflexionar sobre el importante papel que debo seguir desempeñando en nuestra sociedad y seguir forjando mi formación académica y profesional.

A los integrantes del Jurado Calificador de nuestra prestigiosa Universidad de Huánuco, por dedicar su tiempo en la revisión, sugerencias y así contribuir a mejorar esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.4. OBJETIVO ESPECÍFICO	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	19
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	20
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	20
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	23
2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL.....	23
2.1.2. NIVEL NACIONAL.....	27
2.1.3. NIVEL REGIONAL	30
2.2. BASES TEÓRICAS	34
2.2.1. ESTRÉS LABORAL	34
2.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL	46
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	52

2.4.	HIPÓTESIS	52
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	52
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	52
2.5.	VARIABLES.....	53
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	53
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE	53
2.5.3.	VARIABLE INTERVINIENTE.....	53
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)	54
CAPÍTULO III.....		55
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		55
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.1.1.	ENFOQUE	55
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	55
3.1.3.	DISEÑO	55
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	56
3.2.1.	POBLACIÓN	56
3.2.2.	MUESTRA.....	57
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
3.3.1.	TÉCNICAS.....	57
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	57
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	58
CAPÍTULO IV		59
RESULTADOS		59
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	59
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	64
CAPÍTULO V		68
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		68
5.1.	CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	68
CONCLUSIONES		71
RECOMENDACIONES.....		73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Estrés Laboral de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	59
Tabla 2 Nivel de Estrés Laboral por dimensiones de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	60
Tabla 3 Nivel de Clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	61
Tabla 4 Nivel de Clima organizacional por dimensiones en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	62
Tabla 5 Nivel de estrés laboral y clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	63
Tabla 6 Prueba de hipótesis Factores extra organizacionales con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.....	64
Tabla 7 Prueba de hipótesis dimensión Factores personales con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.....	65
Tabla 8 Prueba de hipótesis Estrés laboral con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Estrés Laboral de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	59
Figura 2 Nivel de Estrés Laboral por dimensiones de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	60
Figura 3 Nivel de Clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	61
Figura 4 Nivel de Clima organizacional por dimensiones en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021	62

RESUMEN

En este estudio se ha planteado establecer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021; se ha utilizado como tipo de Investigación; básica, teórica o pura. El Enfoque de estudio que se ha aplicado fue la Investigación cuantitativa, nivel de investigación descriptivo correlacional y de Diseño de investigación no experimental.

En los resultados que se ha determinado tenemos; en nuestra investigación se aprecia el valor de correlación de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que existe relación significativa positiva y alta entre el Estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores.

Entre las principales conclusiones tenemos: Se establece que el 66,7% de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco en el periodo de estudio del 2021, evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado.

Palabras clave: Estrés laboral; Clima organizacional.

ABSTRACT

In the present investigation it has been determined as the main objective; has been determined as; OG1: Establish the relationship between work stress and the organizational climate; at the Chifa Pollería Restaurant "RICO - RICO" La Unión - Huánuco 2021; it has been used as a type of Investigation; research: basic, theoretical or pure. The study approach that has been applied was; Quantitative Research. The Research Level: Correlational Research Level; Research Design: Non-experimental research is one that is carried out without deliberately manipulating variables. In the results that have been determined we have; In our research, the correlation value of Spearman's Rho 0.980 is found, with a high positive correlation parameters and a p value of 0.001 (less than 0.05); For this reason, it is affirmed that there is a significant positive and high relationship between work stress and the organizational climate in workers. Therefore, the null general hypothesis is rejected and the general research hypothesis is accepted: "There is a relationship between work stress and the organizational climate; at the Chifa Pollería Restaurant "RICO - RICO" La Unión - Huánuco 2021 ". Among the main conclusions we have: It is established that 66.7% of the workers of the Chifa Pollería Restaurant "RICO - RICO" La Unión - Huánuco in the study period of 2020, showed a high stress level and 33.3% a moderate level.

KEY WORDS: Work stress; Organizational climate.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación; denominada: “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021” considerando que uno de los grandes problemas que afronta la humanidad en los diferentes sectores productivos, organizacionales, institucionales, las familias y las personas sufren estrés laboral, lo que se refleja en la falta de competencias, habilidades, conocimientos y competencias de los colaboradores, o en un clima organizacional deficiente para realizar actividades y responder a las necesidades. Por lo tanto, las consecuencias del estrés son la ansiedad laboral, las personas se sienten desmotivadas, poco comprometidas, irritables, agotadas física y mentalmente, deprimidas y, en definitiva, afectan su productividad y desempeño, así como la competitividad y rentabilidad futura de la empresa. La Formulación del problema general propuesto es lo que se menciona; PE1: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco?, la formulación de los objetivos general se considera; Instaurar el vínculo entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

La Justificación del problema se ha establecido en sus tres aspectos fundamentales: justificación teórica: mediante la presente se ha contribuido en la superación del conocimiento de aspectos teóricos fundamentales del estrés laboral y cómo influye en el clima organizacional; en la Justificación práctica: contribuye para obtener mejoras en el rendimiento laboral y superar el mal del siglo que es el estrés; así como en el ambiente organizacional de la empresa Restaurante Chifa Pollería “RICO - RICO”. En la Justificación metodológico; nos ha permitido plantear nuevos procedimientos metodológicos previos a la aplicación del conocimiento científico, y de los diversos paradigmas, enfoques y principios de la investigación científica.

En la presente investigación estará determinado por los siguientes criterios; en el Capítulo I se determina el Problema; que está constituido por la: descripción; la formulación y los objetivos; la justificación y las limitaciones.

En el Capítulo II estará definido por el Marco Teórico; en el presente capítulo está constituido por los antecedentes; las bases teóricas; las definiciones conceptuales: las hipótesis; la operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores).

En el Capítulo III está constituido por la Metodología; en el que se establece, los siguientes criterios; tipo, el enfoque, el alcance o nivel, el diseño, la población y muestra; las técnicas e instrumento de recolección de datos.

En el Capítulo IV se determinan los Resultados. En el que se presenta el procesamiento de datos mediante a través de cuadros estadísticos con sus análisis e interpretaciones, contrastación y Prueba de hipótesis.

El capítulo V expone una discusión de resultados. Se consideran conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Las fuentes de información que se han utilizado son las documentales que está constituido por las fuentes bibliográficas, hemerográficas, archivísticos; del mismo modo se emplearon las técnicas de recolección y el procesamiento de datos; entre las principales conclusiones que se ha obtenido es: que el 66,7% de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco en el periodo de estudio del 2021, evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado. Según el nivel del clima organizacional que se evidencia en el Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco durante el periodo 2021, tenemos que el 66,7% ha manifestado un nivel saludable, el 16,7% evidenció un nivel medianamente saludable y el 16,7% no saludable.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Considerando que el trabajo es fuente generadora de riqueza; históricamente, las acciones laborales humanas han sido influenciadas por una variedad de rasgos que inducen una variedad de escenarios de felicidad o incomodidad en los sujetos que las realizan, condicionados por una serie de factores endógenos y exógenos propio de las edades de la historia de la humanidad, (desde la edad antigua hasta la contemporánea). Además, estos factores contribuyen al surgimiento de fenómenos laborales, que deben ser trabajados por ser temáticas de interés científico y organizacional.

Según (DIAZ, 2019); En los últimos años, debido a diversos problemas en las empresas, se han realizado investigaciones sobre los problemas de salud mental de los empleados. Esto puede crear inestabilidad emocional en los empleados, ya sea por la gestión del conocimiento, el equipamiento técnico, las exigencias del trabajo o la calidad del control que requiere la institución. Esto afecta mucho física y mentalmente a los colaboradores, lo que lleva a esta somatización de manera perjudicial, impidiéndoles completar tareas o tratar adecuadamente a sus compañeros.

Según (CHIAVENATO, 2009), establece que la Organización Panamericana de la Salud, el estrés laboral nos es tan familiar a todos como otros problemas, por lo que provoca disfunciones físicas, psíquicas y sociales y puede llegar a restringir las capacidades y habilidades.

Según (LAZARUS, 1986), Señalando que la sociedad moderna está compuesta por instituciones complejas, se puede apreciar que las conexiones entre individuos, grupos y colaboradores tienen una amplia gama de obligaciones.

De acuerdo (PALMA, 1999); lo define los problemas del estrés como: “la percepción que tiene una persona sobre su ambiente de trabajo, en diversos

factores tanto objetivos como subjetivos, influye en el bienestar general y en el desempeño de los trabajadores”. En otras palabras, si el ánimo cooperativo está desequilibrado, puede tener un impacto en su trabajo, un mal desempeño laboral y, a su vez, un daño a la institución.

En la actualidad, el concepto de estrés laboral es originado por la relación entre empleado y su ambiente laboral, donde las demandas del entorno superan la capacidad de respuesta, creando en él una pérdida de control.

Según (NUÑEZ, 2014): considera que OMS estima que, en el mundo, entre el 20% y el 50% de empleados en países industrializados se encuentran bajo estrés en el trabajo, según estadísticas de países europeos,

Los trabajadores que experimentan estrés laboral son: 68% en Suiza, 31% en Noruega y Suecia, 28% en Alemania y un porcentaje menor en los Países Bajos. En América Latina, el porcentaje de estrés laboral también aumenta año a año, siendo Argentina uno de los países más aquejados, con un 65% de los trabajadores enfrentando estrés laboral.

Según (OMS, 1984); teniendo en cuenta que del 5% al 10% de los empleados activos desarrollan un trastorno debido al estrés, consideramos que el nivel de estrés de una organización es la suma de los niveles de estrés experimentados por sus empleados, es decir, la positividad, la creatividad y las actividades dinámicas conducen a la creación de un nivel de estrés positivo, es decir, mantiene nuestro cuerpo alerta sin forzarlo en exceso, lo cual es beneficioso porque aumenta la capacidad, la motivación y mejora la producción; si el nivel de estrés sube demasiado, la organización tiende a estar bajo estrés operativo negativo, es cuando el organismo reacciona de manera incorrecta o excesiva, por lo que estas situaciones pueden derivar en mayores errores, falta de comunicación, de trabajo en equipo, tensión interpersonal y ausentismo, traduciéndose en un aumento de los recursos económicos y humanos de la organización.

Según (OIT, 2016), Citan exceso de trabajo o escasez, horarios rígidos e inflexibles, precariedad laboral, malas relaciones con los compañeros, etc., por lo que el 40% de los empleados sufre las secuelas del estrés laboral, es

decir, sólo en México, cerca de 18.4 millones de individuos viven bajo dicho estrés; el estrés laboral en México es un problema grave a nivel socioeconómico, pues por un lado daña la salud de los trabajadores y por otro lado reduce la productividad de las empresas, haciendo que las utilidades y la competitividad hayan disminuido, y Los mismos profesionales de la salud, meseros, maestros, contadores, administradores, vendedores y mineros también son vulnerables a enormes pérdidas económicas por el aumento del ausentismo de los empleados y la baja productividad en un mercado cada vez más globalizado por esta enfermedad.

En la era de la globalización, las estructuras se ven inducidas a elevar sus esquemas de producción, es por ello que tienden a exigir más a sus participantes, por ello, uno de los inconvenientes más comunes entre las personas trabajadoras es el estrés, es por ello que los diferentes conocimientos de este campo tienen sido profundamente investigado. En Latinoamérica, un estudio muestra que los países con mayores niveles de estrés son Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con un 54%, Panamá con un 49%, Honduras con un 34% y los países donde el estrés no es asiduo son Perú al 29% y Colombia al 26%. (Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 2019).

El deseo de cualquier asociado o dueño de una compañía es conseguir el mejor retorno en su productividad.

Según (CORREDOR, 2016); Para lograr un mejor desempeño productivo es obligatorio establecer un buen ambiente de trabajo que satisfaga los deseos de empleadores y empleados, lo que también significa crear un buen clima organizacional.

Se debe de entender según (VEGA, 2010); El clima organizacional incluye priorizar y fortalecer las relaciones “sujeto-organización” y “sujeto-sujeto” al interior de cada uno de los departamentos que conforman la entidad. Por las complejidades que implican estas relaciones, es un tema de gran interés para múltiples profesionales y disciplinas.

Estudios realizados según (GIMENEZ, 2019) se puede evidenciar que en el Ecuador es bien conocido por sus trabajadores estresantes y frustrados, a menudo salarios mal pagados, jefes mal pagados y mala comunicación con el unidad de trabajo. Estas situaciones afectan negativamente el progreso integral laboral y amenazan la salud física de los empleados.

Todo aquello se da a pesar de que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 326, numeral 5, dice: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (2008).

Frente a esta situación la (ONU, 2009); considera que la mayoría de las empresas ecuatorianas violan un derecho constitucional y, sobre todo, humano.

En el Perú, 8 de cada 10 sufren estrés laboral por falta de habilidades, competencias, conocimientos de los colaboradores, o por un clima organizacional deficiente para realizar actividades y responder a las demandas. Una de las consecuencias del estrés es la ansiedad laboral, las personas se sienten desmotivadas, poco comprometidas, irritables, agotadas física y mentalmente, deprimidas, lo que en definitiva afecta su productividad y desempeño, así como el nivel de competitividad y rentabilidad de la empresa.

(La República, 2017). El estrés afecta principalmente al rendimiento laboral. Es decir, afecta el desempeño del trabajador y su capacidad para realizar su trabajo. El mal clima organizacional y el estrés laboral pueden afectar las funciones asignadas a los trabajadores, cada vez más errores en sus tareas, lentitud en la realización de tareas, etc., esto puede llevar a que el trabajo del equipo, regional e incluso de toda la organización se vea afectado. Las personas de la organización viven en esta situación. Estos individuos tienen diferentes características en términos de género, edad, educación, etc. que muchas veces no son tomadas en cuenta por las empresas.

Según (MAMANI, 2019); establece que, en la Dirección Regional Agraria Puno, las condiciones percibidas del personal administrativo relacionadas con

las demandas laborales y el control sobre su trabajo, que están bajo presión de sus superiores inmediatos, están ocupados y, en algunos casos, permanecen más tiempo del prescrito.

Esta experiencia se puede sentir en empresas donde los requerimientos de las labores se correlacionan con el estrés que sienten debido a la sobrecarga y la imprecisión de las asignaciones. La sobrecarga de trabajo no se trata solo de la cantidad sino de la calidad del trabajo por lo que las personas también piensan que tienen poco poder de decisión en el desarrollo del trabajo en la organización ya que todo está diseñado, construido por los superiores, agregando que a veces necesitan cumplir tareas contradictorias como no tienen roles claramente definidos, esto es a consecuencia de la falta de entrega de determinados instrumentos de gestión como el ROF (reglamento de organización y funciones) por lo tanto el estrés es ocasionado por elementos como la ausencia de colaboración al tomar decisiones, descontrol sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, etc., las horas de trabajo, la inseguridad laboral, los roles poco claros en el trabajo, los conflictos funcionales dentro del mismo puesto, las relaciones insatisfactorias con los colaboradores y mala comunicación.

El estrés laboral se presenta cuando las demandas ambientales que se presentan activamente en una organización superan la capacidad de los empleados para afrontarlas, recientemente se ha denominado a esta enfermedad del siglo, se ha observado como síntoma el agotamiento físico y mental, este ataca directamente a la organización por la baja productividad, lo que puede deberse a factores ambientales como: variables psicológicas que hacen que cada colaborador tenga creencias, valores y percepciones diferentes; elementos organizacionales así como personales debido a las diferentes tipologías que puede poseer cada individuo.

En el distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco, el restaurant Chifa Pollería "RICO RICO", a lo largo de los años ha permanecido en el mercado de servicios alimenticios, Se ha observado que en situaciones se efectúan trabajos adicionales no retribuidos, lo que se refleja en la extenuación física y psíquico de los colaboradores, y la empresa evalúa muy poco a sus empleados porque no se les da la debida consideración física y

psíquica, trabajadores tensos, malhumorados y agotados tratando de sobrellevar la presión que viven estos al brindar atención al cliente, renunciadas constantes, lentitud en la atención al cliente, Esto afecta su desempeño laboral, generando un clima organizacional perjudicial, que se refleja en la baja calidad de los servicios prestados, aunque la pandemia del COVID-19 sí ha cambiado el ambiente laboral, obligando a las empresas a profundizar sus estrategias en materia de protocolos, no solo en aspectos de salud, sino también en la prevención y control de riesgos psicosociales.

En síntesis, el estudio del ambiente organizacional es importante en el restaurant chifa Pollería "RICO RICO", para reconocer cómo el sujeto percibe o aprecia su ocupación; ya que como dice (GARCIA, 2009); "el desempeño laboral no solo está gobernado por el análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja"

En ese sentido la investigación busca determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la empresa Restaurante Chifa Pollería "RICO RICO" del distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco, 2021.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ✓ ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión de los factores extra organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco 2021?
- ✓ ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco 2021?

- ✓ ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión de los factores personales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

1.4. OBJETIVO ESPECÍFICO

- ✓ Establecer la relación que se da entre la dimensión de los factores extra organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.
- ✓ Establecer la relación que se da entre la dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.
- ✓ Establecer la relación que se da entre la dimensión de los factores personales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Considerando que el estrés en el trabajo es un problema de producción general muy evidente, y ahora la mayoría de las personas sufren enfermedades inducidas por el estrés o incluso agravadas. A esto se incluye el clima organizacional inadecuado en las diversas instituciones u organizaciones; puesto que mediante la presente investigación se contribuye con la asignación de un conjunto de teorías, doctrinas y/o enfoques orientados para una buena comprensión de manera holística la influencia y sus consecuencias de la problemática descrita anteriormente en el Restaurante Chifa Pollería “RICO - RICO” de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente estudio de investigación contribuye para obtener mejoras en el rendimiento laboral y superar el mal del siglo que es el estrés; así como en el ambiente organizacional de la compañía Restaurante Chifa Pollería “RICO - RICO”. Se garantiza a los trabajadores una vida saludable no solamente desde el punto la perspectiva de la salud mental, sino también a nivel de su entorno laboral. En este sentido, el estudio puede ser visto como un telón de fondo para otros estudios destinados a mejorar la salud y proponer mejores condiciones de trabajo, generando una política de gestión administrativa de carácter científico e interdisciplinar con principios éticos solidarios que promuevan el incremento de la productividad que es la razón de ser de todas las empresas legamente constituidas.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

A través de la presente investigación nos ha permitido plantear nuevos procedimientos metodológicos previos a la aplicación del conocimiento científico, y de los diversos paradigmas, enfoques y principios de la investigación científica, identificar el uso de ciertas técnicas de investigación que pueden ser utilizadas en otras investigaciones similares. Incluyendo nuevas técnicas o nuevas herramientas como cuestionarios, entrevistas, tests, pruebas de hipótesis, modelos gráficos, muestreo, etc. El estudio es metodológicamente sólido debido al uso de herramientas validadas desde una perspectiva estadística, así como el juicio de expertos.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se han superado como consecuencia de una actitud resiliente del investigador, pese a los grandes desafíos que está afrontando la humanidad por la presencia de la pandemia del COVID – 19, en una adecuada realización de la presente investigación, de manera específico en nuestra localidad de Huánuco; se ha superado las siguientes actividades en el proceso de recolección de datos como se indica:

- a) Mediante el uso de las técnicas de documentos por medio de diversas fuentes nos ha permitido obtener información bibliográfica, hemerográficas y archivístico de las principales universidades de nuestra localidad, de manera virtual para obtener información de los antecedentes de las diversas investigaciones que se han desarrollado mediante tesis de Pre Grado, Post Grado; como Maestrías, y Doctorados. Del mismo modo la obtención de la información de revistas especializadas y articulo científicos.
- b) El riesgo de ser contagiado con el COVID – 19 se ha superado mediante el cumplimiento de los protocolos de seguridad que se ha implementado en las instituciones donde nos hemos permitido asistir.
- c) Se ha superado el sistema del Internet en mi Centro de Trabajo y la localidad, así como en mi residencia mediante la instalación de una adecuada cobertura de las empresas que brindan sus servicios.
- d) Se intensifico de manera asertiva la comunicación con los diferentes agentes que están involucrados en la presente investigación, que imposibilita realizar una directa coordinación efectiva para el proceso de desarrollo de nuestra investigación, mediante el uso del internet, las redes sociales.
- e) Se ha generado un gran interés de cambios en el sistema organizacional y laboral en el Restaurante, chifa, pollería, RICO – RICO.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Los elementos que contribuyeron al desarrollo de este trabajo son:

- a) Bibliográfico: Se ha contado con el acceso de las diferentes fuentes bibliográficas que estén vinculados con el Estrés Laboral y el Clima Organizacional los mismos que nos ha contribuido para fundamentar con aportes teóricos, doctrinas relacionados con ambas variables.
- b) Accesibilidad a la institución: Se ha contado con la autorización del propietario y/o Gerente General, con el permiso del Restaurante

Chifa Pollería "RICO RICO", para realizar la aplicación de nuestras encuestas.

- c) Tiempo: Se ha realizado una adecuada programación de nuestras actividades para garantizar la elaboración del presente informe de investigación mediante el cumplimiento del cronograma de actividades propuestas.
- d) Recursos financieros: Se han dispuesto los recursos económicos ineludibles para cubrir los costes incurridos desde el desarrollo del proyecto hasta la elaboración del informe.

El trabajo posee viabilidad ya que el problema de investigación propuesto se contó con las fuentes necesarias para la recolección de datos lo cual permitió desarrollar diversos temas propuestos en el marco teórico, que nos ha contribuido, trabajar de manera óptima en el Restaurante Chifa Pollería "RICO RICO", a la par nos ha permitido superar y corregir errores que se nos han presentado en el desarrollo de las variables de la presente investigación que se relaciona con el estrés laboral y el clima organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL

Según; Zhañay (2017) en: “Presión laboral y clima organizacional del personal de enfermería en hospitales públicos “, Ecuador. El propósito de este estudio fue establecer el impacto del estrés laboral en el ambiente organizacional de enfermeras del Hospital Día IESS Sangolquí. Entre las conclusiones que se puede determinar: Valoración del nivel de presión laboral de las trabajadoras de enfermería. El Hospital, recibió un porcentaje muy alto, 61% por estresores altos y 30% por estresores moderados, los cuales son inconvenientes para realizar actividades profesionales vinculadas con la salud. Mediante el cuestionario se puede calcular el clima organizacional, el 48% es desfavorable y el 28% muy desfavorable, lo que afecta la libertad de movimiento en la unidad clínica. Nuevamente, con base en los datos obtenidos, se concluyó que la relación entre el personal de operaciones y su jefe inmediato no era buena, ya que el factor comunicación indicó que el 35% estuvo de acuerdo con el factor “muy adverso”. La regulación 32,5% también mostró resultados muy negativos. Al comprobar la hipótesis, con un valor calculado de 27,6 mayor al valor de 21,0261 según el nivel de libertad, se determinó que la presión laboral sí afectó el clima organizacional del personal.

Según; Velázquez (2016) en su tesis denominado: “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016” considera que entre los principales objetivos; los elementos clave de esta encuesta incluyeron vincular los niveles de estrés con su desempeño laboral, así como con los múltiples servicios y tipos de pacientes atendidos en el centro de

salud. Fue efectuado mediante el empleo de dos escalas, la primera escala (escala PSS-10) se evaluó evaluando cinco puntajes en diez ítems, se evaluaron los niveles de estrés, enfocándose en lo que los participantes tenían experimentado durante los últimos 30 días de trabajo, y se aplicó otra escala para valorar el desempeño laboral auto percibido a los profesionales de la salud. Se trata de un estudio transversal, observacional, analítico, en una muestra única de profesionales con variables como: grado de estrés, de desempeño laboral, tipo de puesto o función hospitalaria, de servicio, jornada diaria, Tipos de prácticas en el servicio. Los resultados de este estudio incluyeron una muestra de 167 profesionales de la salud, obteniendo el nivel de percepción de estrés en 120 participantes (71,9%), de los cuales 96 (57,5%) tenían estrés bajo y 24 personas (14,4%) tenían altos niveles de estrés. Además, existe evidencia de que los colaboradores que experimentan estrés en este establecimiento de salud experimentan una leve reducción en el desempeño laboral, todo estadísticamente significativo, valor $p= 0.000$, en la conclusión que se puede determinar: Este estudio estableció que el 71,86% del personal profesional de la salud presentó estrés laboral en el año 2016, el cual se distribuyó entre un 14,37% nivel de estrés alto y un 57,49% nivel de estrés bajo. Se observaron niveles más altos de estrés en comparación con otras encuestas. Se demostró que los niveles de estrés se correlacionan con el desempeño laboral, lo que lleva a niveles más altos de estrés, y el desempeño laboral cambia de excelente a muy bueno. En los grupos de posgraduados y enfermeros, que no tuvieron una relación estadísticamente significativa, la presencia de estrés laboral fue mayor según ocupación o cargo desempeñado. Para los días de trabajo, aquellos que trabajaban 12 horas o más al día tenían niveles de estrés más altos y no hubo una diferencia estadísticamente significativa entre duración del día de trabajo y el estrés. En el grupo que no trabajaban en otras instituciones públicas o privadas, mostraron más estrés laboral, con un promedio de 74,6%, lo que puede deberse a que aquellos con horarios de trabajo laborables no estaban presentes con cargas de trabajo pesadas y estrés.

Según; Rodríguez (2020) en su tesis denominado: "Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: el caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020", A través de esta investigación se busca evaluar el estrés y sus síntomas mediante de herramientas tecnológicas para proponer planes de acción preventivos que garanticen la salud y el bienestar de los banqueros. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal conformado por 110 trabajadores de una oficina y se tuvo en cuenta a los que trabajaban de manera presencial y vía teletrabajo. Analizar y procesar datos utilizando tablas y gráficos en el programa Excel. Se halló que el nivel de estrés presentado por los banqueros tuvo un impacto significativo, ya que el 23,9% estaba moderadamente estresado y el 25% estaba moderadamente estresado. El factor más importante que afecta el estrés es: la cultura y el clima organizacional y el liderazgo y dirección. Las zonas más estresadas son operaciones y negocios, que cuentan con el mayor número de trabajadores. Los síntomas más comunes asociados con el estrés del trabajador son: irritabilidad o ira, cefalea, agotamiento o debilidad, dificultad para dormir y acidez estomacal o estomacal. Finalmente, se presenta un plan preventivo para reducir y prevenir el estrés laboral. En las conclusiones que se pueden sacar:

Mediante el uso de cuestionarios sociodemográficos y laborales se obtuvo información básica sobre los empleados de las instituciones bancarias y se encontró que entre 92 encuestados: - El 60.9% eran mujeres, debido a que la estructura apoya la igualdad de género, por eso la selección y contratación se basa en la Individuo. inteligencia y capacidad profesional en lugar de género. Las áreas operativas y de negocio son más numerosas, ya que representan el 45,6% de la población total, ya que son zonas estratégicas encargadas de dar servicio al cliente de forma presencial o telefónica. La antigüedad de los empleados en la empresa es principalmente de 1 a 5 años. El 83.7% de los empleados bancarios sienten que tienen más actividades, esto se debe a que, por la emergencia sanitaria, los empleados tienen que trabajar con un número mínimo de empleados, por lo que tienen más

responsabilidades, y por el trabajo remoto, esto puede afectar por falta de o Tareas que se acumulan en defecto de los recursos necesarios. En cuanto al grado de estrés laboral, el 23,9% de los niveles de estrés se puede definir como moderado, mientras que el 25% de los niveles de estrés dependen de los siguientes factores: cultura organizacional, clima organizacional y liderazgo y gestión. Según la escala SEPPO-ARO, el 45% tenía una condición estresante y el 13% tenía tendencia al estrés. La sintomatología más común asociada con el estrés del trabajador son: Irritación o furia, Cefalea, Agotamiento o extenuación, Problemas para dormir y Acidez o ardor estomacal.

Según; Paredes (2016) en su tesis denominado: “Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía insumos profesionales Insuprof Cía. Ltda. “, Quito – Ecuador; determina el resumen en su investigación; El propósito fue establecer el efecto del estrés laboral en los niveles de satisfacción laboral. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo para diagnosticar los niveles actuales de las variables. En cuanto a la satisfacción, la encuesta mostró que la mayoría de los trabajadores estaban satisfechos, siendo el compromiso y la satisfacción intrínseca los factores que más influyen en esta variable. Para establecer el vínculo entre variables se ejecutó un estudio estadístico chi-cuadrado y concluyendo que no había vínculo entre variables, es decir, eran independientes entre sí. Últimamente, se hace una recomendación que considera los descubrimientos esenciales de tomar medidas para reducir el estrés laboral y mejorar la satisfacción de los empleados en las empresas. Entre las conclusiones que se puede determinar: Una vez complementada esta encuesta, se podrá obtener, entre los colaboradores de Insumos Profesionales Insuprof Cía, un diagnóstico del nivel actual de estrés y satisfacción laboral y los factores esenciales que inciden en estas variables. En términos de presión laboral, se encuentra que el nivel general de presión laboral es relativamente bajo y factores como la tecnología, la influencia del liderazgo y el apoyo del equipo tienen un mayor impacto en el nivel de presión laboral de la empresa. Con respecto al primer factor, un aspecto

importante a considerar por parte de las empresas es que cuando los sistemas tecnológicos cambian, las personas deben capacitarse en su uso para que puedan realizar correctamente su trabajo y evitar el estrés. En cuanto a la satisfacción, se muestra que la gran mayoría de los empleados tienen una alta satisfacción laboral, y los principales motivos de satisfacción son: el compromiso y la satisfacción intrínseca. En un estudio de satisfacción laboral, se halló que el elemento “ambiente físico” es el factor con mayor nivel de insatisfacción, y se sugirió un análisis de condiciones laborales para mejorarlo.

2.1.2. NIVEL NACIONAL

Según; Ccahuana (2019) en: “Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar”, la presente investigación se caracteriza por tratarse de un tema muy interesante en estos momentos, como lo es el estrés laboral y su vínculo con el clima organizacional, se tuvo como propósito estudiar el vínculo en la entidad formativa, para lo cual se realizó un estudio Los métodos cuantitativos, siguiendo el paradigma positivista, se basan en la medición de variables de investigación, empleando diseños no experimentales, descriptivos correlacionales, y basados en temporal, de corte transversal. Los resultados de esta encuesta posibilitan concluir que las variables están correlacionadas, tal como lo expresa la correlación de Spearman entre los docentes de la entidad formativa N° 56435 de Miraflores-Espinal, el mismo coeficiente con un valor de -0.650 indica que hay una correlación negativa y una correlación moderada, lo que significa que, a mayor presión laboral, grado desfavorable al clima organizacional. Se puede determinar: Primera: Los resultados de esta encuesta posibilitan concluir que las variables están correlacionadas, tal como lo expresa la correlación de Spearman entre los docentes, el mismo coeficiente, tomando el valor de -0.650, este valor indica que hay una correlación negativa y moderada, lo que representa que, a mayor presión laboral, el nivel desfavorable para el clima organizacional será. Tercero: De la encuesta se obtiene que la dimensión sistema interpersonal de la variable clima organizacional tiene un vínculo negativo y moderado con

la variable estrés laboral, lo cual se comprueba a través del coeficiente de Spearman, el mismo valor de -0.419. Cuarto: La conclusión que se extrae de la encuesta es que la dimensión sistema organizacional de la variable clima organizacional tiene un vínculo negativo y moderado con la variable estrés laboral, lo cual se puede apreciar partiendo del coeficiente de Spearman, el cual también toma un valor de -0.621.

Según; Choque (2017) en su tesis denominado: “El estrés laboral y su impacto en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna – Agencia Puno 2015 “, determina la investigación “El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y créditos de Tacna, Agencia Puno”; buscó comprender y analizar el impacto del estrés laboral en el clima organizacional, y señalar que el estrés laboral afecta significativamente el clima organizacional de los trabajadores. El método de esta encuesta es correlacional, el diseño es transaccional no experimental y el método es deducción hipotética. Los resultados mostraron que el 43,48% de los empleados presentaron estrés laboral alto, y el 78,26% de los empleados mostraron el nivel medio de clima organizacional. En términos de correlación, el estrés laboral se relacionó directa y significativamente con las variables de clima organizacional. En las conclusiones que se pueden sacar: PRIMERA: En cuanto al nivel de estrés del personal, se observa que el 43,48% se encuentran estresados, lo que tiene como consecuencia el deterioro físico y mental, lo que repercute en su salud y repercute en la prestación de servicios a los clientes calidad de atención. SEGUNDA: En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, podemos asignarles una media de 78,26%, que se relaciona con la falta de interés por los clientes y/o el endurecimiento emocional en la forma de atender a los clientes, indicando que el trabajador siente que no se está comportando como él. , sabes que tienes que hacerlo, esto puede conducir a un deterioro en tu propia salud emocional. TERCERO: En cuanto al clima organizacional percibido por los trabajadores con un promedio de 73.91%, aquí se afirma que existen diversas áreas de

mejora en este sentido. Centro de Trabajo Obtenga una completa satisfacción tanto a nivel personal como dentro del Centro de Trabajo.

Según; Poma (2017) en su tesis denominado: “estrés laboral y clima organizacional para trabajadores de la salud de la microred red de salud Jauja - 2017 “; fue de tipo descriptivo correlacional y tuvo como objetivo establecer si hay un vínculo entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores. Se trata de una propuesta de tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo, con una muestra conformada por 150 funcionarios seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. La encuesta y el cuestionario se usaron para la evaluación, el nivel de estrés es la escala de burnout de Maslak que consta de 22 preguntas y el clima organizacional es EDCO-MINSA-2011 de 28 preguntas, se muestra que: el nivel de estrés laboral está mayoritariamente en el nivel Bajo (54%). Asimismo, en cuanto al clima organizacional, el 67,3% mostró un alto grado de mejora. Logrando una correlación inversa muy baja, aceptando la hipótesis nula. Entre las conclusiones que se puede determinar: Con respecto al objetivo general, se ha determinado que no hay vínculo entre el estrés laboral y el clima organizacional de los. Con base en lo estudiado en esta encuesta, se determinó que: Sin embargo, ningún trabajo de parto estresante fue inconsistente con las observaciones durante el desarrollo, valoración y estudio de esta encuesta. Es probable que los resultados hayan cambiado relativamente debido a la existencia del fenómeno de la expectativa social, percibida como una respuesta basada en lo que la sociedad espera o acepta y los métodos utilizados, por lo que es necesario profundizar en la investigación sobre estos temas. En cuanto a la meta 1, se determinó que no hay vínculo entre la dimensión agotamiento emocional y el clima organizacional para los empleados. En otras palabras, estos no muestran altos niveles de cansancio físico, emocional y psicológico, irritabilidad, mal humor e insatisfacción con su trabajo y pesimismo acerca de sus labores. En cuanto a la meta 2, se ha determinado que no existe hay vínculo entre la dimensión despersonalización y el clima organizacional del personal. Barreras

como la apatía, el cinismo y la deshumanización pueden no existir entre trabajadores y usuarios. Sin embargo, pueden reducir el rendimiento laboral.

Según; Quispe (2016) en su tesis denominada: “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, determina el resumen en su investigación; el propósito fue establecer el vínculo entre los niveles de estrés de los empleados de empresas privadas y el ambiente de trabajo. El estudio fue no experimental, transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra incluye 168 empleados. Los instrumentos fueron la Escala de Estrés de (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Los resultados muestran que hay una correlación significativa entre variables, obteniendo una significación de $p < 0,00$ como correlación bivariada. El principal nivel de estrés en la muestra fue bajo (87,50%) y el ambiente laboral fue catalogado como bueno (44,05%). Se concluye hay un vínculo entre el estrés y clima laboral; por esta razón se sugiere, que se informen las condiciones que puedan afectar el rendimiento.

2.1.3. NIVEL REGIONAL

Según; Delgado (2017) en su tesis denominado: “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis -Huánuco - 2015”, determina el resumen en su investigación; el vínculo que hay entre el clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral de los ejecutivos del distrito de Amarilis, 2016. Este estudio fue descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental de correlación cruzada. La población fue de 117 personas, de las cuales se recolectó la muestra de 66 personas de manera no probabilística por conveniencia. Asimismo, se utilizan técnicas de encuesta con sus instrumentos. “Cuestionario de clima organizacional” y “Cuestionario de satisfacción” validados mediante el juicio de expertos. El estudio de los datos recogidos es cuantitativo en tablas y gráficas estadísticas. A partir de esto, se dedujo la relación entre la media y la variable mediante el programa estadístico

SPSS. Entre las conclusiones que se puede determinar: con el problema y objetivo general: El clima organizacional se asoció significativamente con la satisfacción laboral entre los ejecutivos de Amaryllis, ya que el coeficiente de Pearson, realizada entre las dos variables, de valor de 0.823, un grado de correlación positivo y alto. Con los problemas y objetivos específicos: La dimensión estructural tiene una relación moderadamente positiva con la satisfacción laboral de los ejecutivos, ya que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,769. La dimensión relaciones interpersonales se relacionó moderadamente positivamente con la satisfacción laboral de los ejecutivos, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,473. Existe una alta correlación positiva entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral de los ejecutivos, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.768. Con la hipótesis: La prueba estadística fue de $t = 11.590$, el cual fue superior a los valores tabulados ($t_T = 1.671$ y 2.390); rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1) a un nivel de confianza de 95% y 99% respectivamente.

Según; Aquino (2017) en: "El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017", determina el resumen en su investigación; Las instituciones estudiadas presentaban diversas condiciones como: sobrecarga de trabajo, ambiente físico laboral insuficiente y falta de motivación, por lo que este estudio estableció el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño de los administradores del Tribunal Superior de Huánuco. Los métodos utilizados en el estudio incluyeron un diseño no experimental con una variante lateral de 74 administrativos. Las herramientas utilizadas para la recaudación de datos fueron el CEL y el CMD, para trabajadores administrativos del Tribunal Superior de Huánuco, cuadros y gráficos estadísticos para el procesamiento y presentación de los datos y su adecuada interpretación en cada resultado obtenido, utilizando el Coeficiente de correlación de SPEARMAN para realizar el análisis correspondiente y encontrar la correlación entre el estrés laboral y las variables de desempeño del

trabajador. Entre las conclusiones que se puede determinar: Hay un vínculo negativo altamente significativo entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Tribunal Superior de Huánuco, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.95. La duplicidad funcional, la sobrecarga de tareas y las horas extras sin pagos son elementos que contribuyen al estrés, los cuales están directamente relacionados con el desempeño del trabajador. Los factores ambientales institucionales, como los espacios físicos de trabajo, son percibidos por los trabajadores como incómodos, lo que les impide moverse libremente para efectuar rápidamente sus funciones. La mayoría del personal administrativo del Tribunal Superior de Huánuco no entiende los factores estresantes, las consecuencias del estrés o cómo lidiar con ellos.

Según; Naveda (2017) en su tesis denominada: " Clima organizacional y su impacto en el proyecto especial alto Huallaga - desempeño de los trabajadores en 2017 ", el presente estudio tuvo como objetivo principal determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. De esta forma, conocer la necesidad e importancia de conservar un buen clima organizacional en la organización. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo combinando información cuantitativa de muestras estadísticas y, al concluir, se generalizó la información conseguida por métodos cuantitativos de relaciones entre variables. Se considera nivel descriptivo y se describe el problema en todas sus dimensiones, tiempo y espacio, tratando así de describir el porqué del problema en estudio en su contexto completo. En cuanto al diseño del estudio, se utilizaron diseños no experimentales y transversales debido a que la información se recaudó en un momento dado. Administrar encuestas y entrevistas como técnicas de recolección de datos y aplicar al personal del PEAH. Los datos fueron analizados con la ayuda de estadística descriptiva y luego tabulados con el programa Excel. Entre las conclusiones que se puede determinar: El clima organizacional interviene de forma significativa en el desempeño laboral, positivamente, corroborando la afirmación de la mayoría del personal y los resultados de las entrevistas con el director ejecutivo del programa. Se estableció

que los vínculos influyen positivamente en el desempeño laboral, considerando que hay una comunicación eficiente y ambiente de trabajo óptimo, con valores entre 54% y 53% respectivamente. Se evidenció que la identidad intercede en el desempeño laboral, basado por el 51% de los empleados que califica al compromiso con la entidad como bueno, así mismo el 63% considera la cultura organizacional como buena. Identificando estas métricas si afectan el desempeño laboral de manera positiva. Sin duda, el conflicto afectó el desempeño laboral del PEAH, ya que el 53% de las metas eran compatibles y el 45% consideró que la forma de acuerdo dentro de la entidad era buena.

Según; Figueroa (2017) en su tesis denominado: “Estrés laboral y producción de los trabajadores del consorcio de alimentos “Rico Fort”, Huánuco 2017“, determina el resumen en su investigación; Analizar cómo se vincula el estrés laboral con la producción de los empleados. Metodología: tipo: aplicada, enfoque: cuantitativo, de nivel: correlacional, diseño: descriptivo correlacional. La población fue de 30 trabajadores, la muestra fue la misma de 30 trabajadores a quienes se les encuestó para obtener un estado de resultados, se desarrolló el programa BAREMO y SPSS con gráficos estadísticos para sus respectivas interpretaciones. Asimismo, se entrevistó a personas naturales representantes de empresas para medir las variables de productividad del consorcio, ver Anexo 3. Se utilizan las técnicas de recaudación de datos: encuestas y entrevistas. Conclusiones: El análisis de resultados concluyó que el estrés ocupacional sí está relacionado con la productividad de los trabajadores, que el 100% se vieron afectados por niveles normales de estrés laboral, reflejando que el 27% de los trabajadores lograron niveles normales de productividad. Entre las conclusiones que se puede determinar: Luego del análisis, es cierto que el estrés laboral está relacionado con la producción de los empleados, tal como se muestra en la Figura 7 de VI, en la cual se detalla que el 100% de los trabajadores se encuentran afectados por niveles normales de estrés laboral, lo cual se refleja en la Figura 3 de VD, mencionó que el 27% de los trabajadores lograron niveles normales de productividad. Se ha descrito que la fatiga

laboral sí está relacionada con la productividad de los trabajadores, como se muestra en el Gráfico 4 de VI, en el que se detalla que el 96.7% se ven afectados por la fatiga laboral en niveles normales, lo cual se refleja en Los resultados de VD en el Cuadro 1 mencionan que el 50% de los trabajadores a veces completan su trabajo asignado durante la jornada laboral. En efecto, la sobrecarga laboral está asociada a la productividad de los trabajadores como se muestra en el Cuadro VI N° 05, en el cual se detalla que el 90% se encuentran afectados por niveles normales de sobrecarga laboral, lo cual se refleja en el Cuadro N° 2 de VD's En los resultados se mencionó que el 43% de los trabajadores produjeron más que sus pares. Según el análisis, el acoso laboral sí tiene correlación con la productividad de los trabajadores, como se muestra en el Cuadro N° 06 de VI, que detalla que el 100% se ven afectados por el acoso laboral en un nivel normal. , lo que se refleja en los resultados del Anexo 1 de la VD, en el que se menciona que el 50% en ocasiones realizan su trabajo asignado durante la jornada laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ESTRÉS LABORAL

2.2.1.1. Concepto etimológico

Deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Según el argumento de Selye (1995) establece que, según los físicos, se utiliza para representar la fuerza ejercida sobre un objeto, lo que provoca cambios en la forma, el tamaño y el volumen conocidos como tensión.; asimismo se buscaba descubrir los “cambios de adaptación responsables de conservar una situación estable; denominándose homeostasis a dicho equilibrio, la cual se pensaba era amenazada por el estrés”.

2.2.1.2. Concepto

Según Fricchione (2016) considera que el estrés como: presión y tensión mental o emocional causados por un entorno extremadamente duro o desfavorable.

Según Chiavenato (2011) lo define de la siguiente manera: Estado emocional desagradable que se produce cuando los individuos no sienten seguridad de su capacidad para enfrentar retos relacionados con algo que piensan significativo o valioso. Surge de la relación entre el sujeto y el medio; como respuesta adaptativa intervenida por desigualdades particulares y/o procesos mentales y es el resultado de algún comportamiento externo (ambiente) o evento que le impone exigencias psicológicas o fisiológicas excesivas. Es una condición que nace de la interacción del individuo con su trabajo.

Según Robbins (2014) es definido como las reacciones adversas de las personas al estrés excesivo debido a demandas, restricciones u oportunidades especiales.

Según Sandin (2002) es “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, sea cual sea física, psicológica, o emocional, sin importar si ésta es buena o mala en el trabajo”. Entonces se puede decir que el estrés no siempre es algo malo. Si bien a menudo se expresa en contextos negativos, puede ser positivo, especialmente cuando representan beneficios potenciales. Por ejemplo, el estrés funcional ayuda a los atletas, escritores e incluso a los empleados a desempeñarse al más alto nivel cuando importa.

2.2.1.3. Sintomatología

Al respecto Ruiz (2007) determinó que las sintomatologías físicas más comunes eran cefaleas, fatiga, dolor muscular, malestar gástrico, peso anormal, alteración del sueño, hipertensión arterial, impotencia e irregularidades menstruales, entre otros. Entre los cambios emocionales y psicológicos más recurrentes, tenemos una tolerancia limitada a la frustración, la irritación, el dolor, la culpa, la baja autoestima, la tristeza, la depresión, la

arrogancia, el cansancio, la pérdida de ideales, la discapacidad y la autoestima negativa.

Entonces también podemos ver signos relacionados con la organización laboral, a saber, violaciones de reglas, descansos prolongados, ausencias excesivas, desempeño laboral deficiente.

2.2.1.4. Tipos de personalidades que afrontan el estrés

Hay dos tipos de personalidades en función de cómo reaccionas ante una misma situación estresante:

Personalidad tipo "A". Son apasionados, oportunos, establecen altos estándares de desempeño y están continuamente bajo presión de tiempo, lo que resulta en un estrés excesivo y varios impedimentos físicos.

Personalidad tipo "B". Las personas tipo "B" exponen una cualidad más tranquila, consienten las circunstancias y trabajan con ellas en lugar de enfrentarse a ellas, y son inusualmente tranquilas cuando están presionadas por el tiempo, por lo que es menos probable que experimenten problemas relacionados con el trabajo.

Obviamente, el estrés puede ocurrir tanto dentro como fuera de la zona laboral. En este último caso, pueden surgir serias dificultades de conducta en la organización debido a la insatisfacción laboral.

2.2.1.5. Causas del estrés

Entre las principales causas se puede mencionar según Martin (1993), hacemos hincapié en aquellas necesidades que se derivan del propio puesto de trabajo y de las tipologías individuales del empleado:

Demandas del trabajo. Hacen referencia a las diversas necesidades y características de un trabajo y su organización, y originan estrés. Por lo tanto, la fuente del estrés laboral es el tipo de demanda externa generada:

- a) Sobrecarga de trabajo: La cantidad y calidad o complicación de las actividades, así como el tiempo utilizable para realizar las actividades, están más allá de la capacidad de los trabajadores para responder apropiadamente.
- b) Infra carga de trabajo: Carga de trabajo escasa para conservar el nivel mínimo de activación para los trabajadores.
- c) Infratilización de habilidades: Las acciones y habilidades de la labor son inferiores a la competencia profesional del trabajador.
- d) Repetitividad: Las labores a efectuar apenas cambian (son rutinarias y repetidas) y/o se repiten frecuentemente.
- e) Ritmo y turno de trabajo: Poca autonomía en la distribución del compromiso; tiempos irregulares (turnos variables, turnos de noche).
- f) Ambigüedad de rol: Se proporciona poca o insuficiente información a los trabajadores sobre sus roles laborales y roles organizacionales.
- g) Conflicto de rol: Hay órdenes conflictivas u órdenes que los trabajadores no quieren seguir. Oponerse a diferentes requisitos de trabajo y conflictos de competencias.
- h) Relaciones personales: Dificultades para establecer vínculos con superiores y subordinados y con colegas en el lugar de trabajo; falta de trabajo en conjunto.
- i) Inseguridad en el trabajo: Inseguridad sobre el futuro del trabajo (despido, cambio de ubicación).
- j) Promoción: Las organizaciones tienen dificultad o no brindan la posibilidad de desarrollar las expectativas de

los trabajadores para el ascenso de grado o para optimizar su formación y desarrollo profesional.

- k) Falta de participación: se cancela o no promueve el ánimo, la toma de decisiones y la consulta con los empleados sobre temas relacionados con sus propios puestos de trabajo y otros aspectos del lugar de trabajo.
- l) Control: La supervisión de alto nivel extensiva y estricta limita el poder de decisión y la iniciativa.
- m) Formación: Falta de entrenamiento o adaptación antes de realizar una tarea.
- n) Cambios en la organización: Cambios en toda la organización, suponiendo que los empleados realicen esfuerzos de adaptación significativos sin la facilitación de la empresa.
- o) Responsabilidad: Las tareas del trabajador implican grandes responsabilidades (tareas peligrosas, responsabilidades con las personas).
- p) Contexto físico: Dificultades derivadas de la estructura de trabajo y del entorno físico que interfieren, entorpecen e impiden el correcto desempeño de los requerimientos del trabajo y, por su peligrosidad, pueden generar una sensación de amenaza personal que afecta el desempeño de las tareas laborales (luminosidad, sonido, temperatura, tóxicos, riesgo biológico, etc.).

Características de la persona. Las características de cómo actúan los individuos en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado u ofrecido y lo que los individuos necesitan, desean o son capaces de hacer. Entre estas características personales existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés laboral como: las personalidades perfeccionistas o con elevadas metas; las personalidades dependientes, agresivas, ansiosas,

introvertidas, rígidas. Igualmente tienen mucha importancia otros aspectos como: Capacitación personal, habilidades y saberes logrados, práctica y capacidades (intelectuales y físicas). Mala salud y mala higiene. Necesidades personales: (relación social, intimidad, reconocimiento particular, autorrealización, etc.); ambiciones y expectativas personales y profesionales; valores, etc.

2.2.1.6. Influencias de la experiencia en el estrés

Muchos elementos afectan la manera en que un individuo experimenta el estrés. Se identificaron 4 elementos primordiales: la forma en que las personas perciben las situaciones, la experiencia pasada de la persona, si hay o no apoyo social y los individuos difieren en sus respuestas al estrés.

- a. Percepciones. Es el proceso por el cual una persona selecciona, constituye, demuestra y responde a la información del entorno. La forma en que los empleados ven la situación afecta la forma en que experimentan (o no experimentan) el estrés. Ejemplo, 2 trabajadores (Lenae y Richard) tuvieron un cambio importante en sus responsabilidades laborales, lo que resultó en una situación en la que a menudo muchos estaban estresados. Lenae ve la nueva tarea como una circunstancia para desplegar nuevas habilidades y cree que el cambio simboliza la confianza de la gerencia en sus aptitudes para ser maleable y asumir nuevos desafíos. Por el contrario, Richard ve la misma circunstancia como un gran problema y piensa que la administración no se satisface con su labor y lo usa como una táctica para que falle y sea potencialmente despedido. Cuando se enfrentó a una gran carga de trabajo de tres gerentes diferentes en Intel, debido a la

mayor carga de trabajo que se le asignó, Tracy Daw no tuvo más remedio que pedirles repetidamente apoyo adicional.

- b. Las experiencias pasadas. Richard puede encontrar la circunstancia más o menos estresante, según lo acostumbrado que esté con la realidad y su experiencia previa con los factores estresantes específicos involucrados en ella. Es posible que la práctica o la capacitación anteriores le hayan permitido a Lenae manejar con calma y competencia los factores estresantes que son demasiado intimidantes para los empleados sin experiencia o poco capacitados. El vínculo entre la experiencia y el estrés se fundamenta en el refuerzo. El refuerzo positivo o el triunfo previo en situaciones similares pueden disminuir el nivel de estrés que experimenta una persona en determinadas situaciones. El castigo o el fracaso en situaciones similares en el pasado aumenta el estrés en la misma situación.
- c. El apoyo social. existencia o ausencia de otros individuos que afecta la experiencia de estrés de un individuo en el lugar de trabajo y cómo responde a los factores estresantes.
- d. Las diferencias individuales. Las motivaciones, actitudes, personalidad y habilidades de un individuo afectan el grado y la naturaleza del estrés laboral experimentado y cómo responden. En resumen, como se explica en los Capítulos 2 y 3, todos somos diferentes. Un individuo puede pensar que algo es un generador importante de estrés, pero es posible que otra persona ni siquiera lo note. Los rasgos de personalidad en particular pueden explicar las diferencias en cómo los empleados experimentan y enfrentan el estrés. Por ejemplo, un factor conocido como "estabilidad emocional" (uno de los Cinco

Grandes elementos de personalidad) parece ser muy importante para la respuesta de un individuo a diversos factores estresantes en el entorno laboral. Los individuos que se encuentran en los extremos de la estabilidad emocional (descrita como estable, relajada, audaz y segura de sí mismas) poseen más posibilidades de hacer frente a una extensa variedad de factores estresantes en el trabajo. Por el contrario, las personas en el otro extremo (descritas como insensibles, nerviosas y con falta de confianza) a menudo tienen más dificultades para hacer frente a los mismos factores estresantes.

2.2.1.7. Consecuencias del estrés

Incluso si no consideramos el costo humano del estrés, es absurdo ignorar las secuelas financieras de tener que monitorear el nivel de estrés en la organización. Argumentan que la insatisfacción y el estrés tienen los sucesivos costes organizacionales.

- a. Costos de asistencia médica. El estrés afecta la salud y el bienestar de los individuos. Las estructuras cubren la mayor parte del costo de la atención médica y hospitalaria de sus trabajadores. Aunque los salarios han aumentado gradualmente en las últimas décadas, el hecho es que los honorarios de los médicos y las hospitalizaciones han triplicado los gastos de atención médica que los salarios. Al mismo tiempo de costear los servicios médicos, las estructuras también deben ser responsables de tratar los padecimientos relacionadas con el estrés. Estudios recientes han demostrado un vínculo sólido entre el nerviosismo y los trastornos mentales. Lo peor de todo es que las barreras psicológicas inducidas por el estrés están aumentando rápidamente.
- b. Absentismo y rotación. La insatisfacción y el estrés crean muchos más problemas para las organizaciones que los

costos directos de la atención médica y hospitalaria. También generan coste indirecto en forma de ausentismo y rotación de empleados. La insatisfacción es uno de los principales motivos de absentismo, lo que supone un coste muy elevado para la estructura. Algunos estudios estiman que el costo de una ausencia no planificada para los trabajadores supera los \$650.

La rotación representa una rotación negativa de trabajadores y se hace crítica en el contexto de labores complejas que requieren mucho tiempo de estudio. Cuando la gente se va, una organización pierde su inversión en crecimiento. Además, el efecto es peor cuando los empleados experimentados e insatisfechos se unen a la refriega, porque significa que otros pueden obtener información importante sobre los procedimientos de la empresa.

- c. Poco compromiso con la organización. La rotación simboliza una rotación negativa de trabajadores y se torna crítica en el contexto de labores complejas que requieren mucho tiempo de estudio. Las organizaciones pierden inversión en crecimiento cuando la gente se va. Además, el efecto es peor cuando los empleados experimentados e insatisfechos se unen a la refriega, porque significa que otros pueden obtener información sobre las operaciones de la empresa. Cuando la reducción de escala, la reingeniería y la reducción de personal se emplean de forma intensiva y sin habilidad, deterioran la lealtad de los individuos hacia la estructura. No es agradable que despidan las amistades y familiares de inmediato. Las organizaciones intentan inspirar a las personas a participar y pertenecer, pero parece que se perciben menos ligadas y dependientes.
- d. Violencia en el centro de trabajo. Los ataques entre los miembros del grupo a menudo se deben a niveles extremos

de insatisfacción y presión. Para reducir la violencia en el espacio laboral, algunas estructuras instruyen a sus gerentes y supervisores para mejorar el espacio de trabajo. El plan de estudios incluye lecciones sobre empoderamiento, resolución de problemas y refuerzo positivo. Igualmente aprendieron a laborar de forma cercana con los sindicatos y a chequear las actitudes y la satisfacción de los empleados.

- e. Bajo rendimiento. Un desempeño deficiente indica una variación de las expectativas. Si nada de esto se logra, los gerentes enfrentan problemas de desempeño de los subordinados. Una gran proporción de las dificultades de rendimiento están relacionados con el estrés y su impacto en el trabajo.

La mala noticia es que las secuelas del estrés, tanto a nivel estructural como personal, son muy graves. La buena es que hay maneras de disminuir el estrés de forma controlable.

2.2.1.8. Cómo reducir la insatisfacción y el estrés

Las estructuras tienen una variedad de formas. La cosa principal es:

- a. Enriquecimiento del trabajo. La naturaleza de la asignación tiene un gran impacto en la insatisfacción y el estrés de las personas. Algunas de las manipulaciones de esta realidad se centran en las labores asignadas a los individuos. El enriquecimiento es una técnica que se manipula para acrecentar la complicación y el significado del trabajo a fin de reducir la monotonía de los trabajos simples y repetitivos e incrementar sucesivamente su variedad y desafío.
- b. Rotación de puestos. Diversas estructuras eligen por rotar

a los empleados en diferentes funciones para disminuir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de asumir otros puestos de igual complicación es una forma de romper con la rutina y la detención, diversificar acciones y desarrollar destrezas personales y aportar nuevos conocimientos.

- c. Análisis de puestos. Ayuda a esclarecer a quién ocupa el puesto las expectativas para la función que desempeña. Esto significa optimizar la comunicación con inspectores, colegas, subordinados e incluso usuarios. Pida al trabajador y a quienes laboran con él que digan sus perspectivas por escrito. Luego, la gente se reúne para discutir sus listas. Si hay problemas, el grupo encontrará la manera de solucionarlos. De esta manera, se puede determinar lo que está por encima o por debajo, y las exigencias del puesto que se pueden negociar para ampliar una función más equilibrada.
- d. Entrenamiento de habilidades. Es una forma de auxiliar a los individuos a cambiar lo que les causa insatisfacción laboral o estrés. La intención es educarse en concretar objetivos, identificar barreras para un ejercicio triunfante, buscar la ayuda de colegas para lograr objetivos e incluso concretar el valor más importante o la gestión del tiempo. El propósito es mejorar la capacidad de los individuos para predecir, comprender y controlar lo que sucede en el compromiso. A menudo, la clave para ganarse la lealtad de los trabajadores no es brindar salarios más elevados o beneficios más óptimos, sino dar a los individuos más control sobre sus trabajos.
- e. Oportunidad para hablar sobre el trabajo. La capacidad de lidiar de forma positiva con el estrés o las experiencias profesionales insatisfactorias acrecienta si un individuo posee la oportunidad de hablar sobre sus dificultades y desacuerdos. La presentación formal de quejas y la

expresión de opiniones es un medio para garantizar que las frustraciones laborales se expresen de manera positiva y constructiva. Algunas indagaciones sugieren que las operaciones de quejas, los estudios de actitud y las asambleas de preguntas y respuestas entre empleados y la gerencia pueden mejorar las cualidades y reducir la rotación.

- f. Participación en la toma de decisiones. Tener la oportunidad de actuar o tomar decisiones basadas en sus resoluciones brinda a los individuos una mayor sensación de seguridad frente al estrés y la insatisfacción. Participar en las decisiones que perturban, ya sea en reuniones esporádicas o periódicas, o en reuniones formales con los superiores, puede disminuir los problemas, el estrés emocional y el ausentismo.

2.2.1.9. Dimensiones del estrés laboral

Entre las principales dimensiones del estrés laboral se puede argumentar:

- a. Factores extra organizacionales o de entorno, o sea, los factores externos y del ambiente que poseen un gran impacto en las estructuras y los individuos: Se han producido cambios deslumbrantes en la forma en que la gente vive y trabaja. La influencia de la familia en la conducta de los individuos. El impacto de los medios como la televisión, las telenovelas y la radio en los individuos. Las variables sociológicas, la raza, el género y la clase social pueden ser elementos estresantes, ya que crean diferencias en creencias, valores, oportunidades y apreciaciones.
- b. Factores organizacionales, es decir, el poder asociado a la propia organización. Incluso si una organización está formada por grupos de personas, hay algunas dimensiones

macro que pueden actuar como posibles factores de estrés, como: Políticas y estrategias organizacionales, como presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, despidos, compensación variable basada en el desempeño, rotación de puestos, etc. Diseño y estructura organizacional, centralización y formalización, conflicto entre producción y personal de apoyo, especialización, ambigüedad de roles, cultura organizacional restrictiva, etc. Procesos organizacionales como control, comunicación descendente, menor retroalimentación de desempeño, proceso centralizado de toma de decisiones, menor participación en la toma de decisiones, sistemas de evaluación punitivos, etc. Condiciones de trabajo tales como ambiente desagradable, contaminación del aire, condiciones de trabajo peligrosas, mala iluminación, etc.

- c. Factores individuales: Las diferencias en las características individuales también pueden provocar estrés. Rasgos como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la extroversión, la espontaneidad, la tolerancia a la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de logro, y la certeza sobre el estrés.

2.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.2.1. Etimología del termino clima

Clima: Posee una raíz griega que representa "pendiente" o "propensión" e igualmente procede del latín "entorno" es un grupo de circunstancias que establecen una realidad o sus consecuencias o circunstancias en torno a un individuo.
Organizacional: Referido al labor económica, jurídica y social.

2.2.2.2. Definición de clima organizacional

Según Brunet (2007) el concepto fue introducido primeramente en el campo de la psicología organizacional por Gellerman en 1960. Fue influenciado por dos grandes escuelas de pensamiento: Gestalt y Funcionalismo. Según Chiavenato (1994) se cree que establece el ambiente interno de una organización, es decir, el clima psicológico único que hay en cada estructura. Igualmente, indica que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de una circunstancia que se superponen en mayor o menor medida, como el tipo de organización, la técnica, las políticas, las metas operativas, las normas internas (elementos estructurales); además de incentivar o castigar las actitudes, el valor sistemas y formas de comportamiento social (factores sociales).

Según Rodríguez (2008) indica que se refiere a las opiniones compartidas por los individuos de la alineación sobre el puesto de trabajo, el medio físico, los vínculos interpersonales que se desarrollan a su alrededor y las muchas normas formales que perturban la labor.

2.2.2.3. Características

Rodríguez (2001), señala que el clima organizacional se caracteriza por: Es permanente, es decir, la empresa mantiene un cierto ambiente de trabajo estable con ciertos gradientes. El comportamiento de los empleados está influenciado por el ambiente. El ambiente afecta la responsabilidad y la aceptación de los empleados. Los empleados cambian el ambiente de trabajo de la estructura y además inquietan sus propias conductas y cualidades. Distintas variables estructurales de una organización inciden en su clima, que a su vez se ven perturbadas por el clima. Dificultades en la estructura, como la rotación y el ausentismo, pueden ser una alarma de malas

condiciones laborales, es decir, tus empleados pueden estar insatisfechos. Como observamos, el clima organizacional y la conducta de los individuos posee un vínculo cercano, pues el primero origina un significativo efecto sobre los sujetos, es decir, la apreciación que las personas tengan del ambiente causa consecuencias sobre su accionar. También, podemos expresar que la conducta de los individuos causa un impacto en el ambiente organizacional.

2.2.2.4. Determinantes del clima organizacional

Según Gibson (2013) establece determinados determinantes en el clima organizacional como se indica a continuación:

- a. Condiciones económicas. Las condiciones económicas pueden afectar muchas propiedades planteadas. Las apreciaciones de riesgo, recompensa y conflicto pueden variar dependiendo de cómo el flujo y reflujo de la economía afecte a la organización.
- b. Estilo de liderazgo. La forma de liderazgo transmitido desde los niveles más altos de una organización puede tener un fuerte impacto en el clima organizacional. Puede influir en el estilo adoptado por los administradores en todas las secciones de la estructura.
- c. Políticas organizacionales. políticas específicas (p. ej., "promoción de personas con información privilegiada") pueden afectar el clima organizacional. En el Capítulo 7, vimos que la política regulatoria afecta el ambiente de competencia y conflicto.
- d. Valores gerenciales. Han sido discutidos anteriormente en este trabajo. Es muy probable que los valores de la alta dirección inciden en el clima de la organización. Resultando que ciertas estructuras pueden percibirlos

como paternalistas, imprecisos, formales o informales, agresivos, pasivos, confiables o no confiables.

- e. Estructura organizacional. Una organización construida sobre principios burocráticos tradicionales puede tener una atmósfera diferente a una organización diseñada con un sistema Likert 4.
- f. Características de los miembros. La edad de los miembros de la organización, la forma en que se visten y se comportan, e incluso la cantidad de gerentes hombres y mujeres logran poseer algún impacto en ciertos atributos del ambiente organizacional.
- g. Tipo de actividad. Las actividades en las que se involucra una organización afectarán su atmósfera. Es probable que el clima organizacional de una aerolínea, una empresa de tecnología espacial, un ente de gobierno, un banco o una "boutique" exclusiva sea diferente. Esta vibra afecta el tipo de personas que se sienten atraídas por los empleados potenciales y cómo se comportan después de contratarlos.

2.2.2.5. Enfoque teórico sobre el clima organizacional

Teoría general de la administración. Se centra en las labores formuladas en la organización del estudio. Esta escuela trata de aplicar el método científico en la dirección de la gestión organizacional para conseguir la calidad y eficiencia de los servicios, para ello combinan su investigación con la gestión basada en la observación y la medición, que es una característica esencial del método científico. Así nació la idea de la gestión científica, teniendo en cuenta la racionalización profesional de los trabajadores, con el objetivo de aumentar la producción masiva. Frederick (1970) el enfoque establece que a los trabajadores se les deben asignar científicamente situaciones de ambiente y materiales apropiados y utilizables para cumplir con las reglas profesionales. Igualmente, recomienda la formación científica de

largo plazo de los trabajadores para optimizar y progresar sus destrezas y capacidades, logrando así la eficacia y la calidad y productividad de la prestación.

Teoría del clima organizacional de Likert. También conocida como "sistema organizativo", se enfoca en el examen de los factores causales derivados de la naturaleza del clima y sus posibles efectos. Asimismo, permite examinar el papel de los elementos que conforman el clima trabajado. Por lo tanto, la intención básica de la teoría es proponer un escenario de referencia para estudiar el papel de sus elementos (variables) en el desarrollo organizacional.

Teoría de las relaciones humanas. También conocida como la escuela humanista, fue fundada por Elton Mayo y nació como una inclinación antitética a la teoría popular clásica de la gestión; y el propósito de contrarrestar la brutal labor deshumanizadora que se estaba realizando en ese momento. Está directamente en contra de la imposición del trabajo científico bajo duras y muy estrictas reglas estrictas que obligan a los trabajadores a no cometer errores y son sancionados con severas sanciones. La teoría intenta generar actitudes de compromiso en organizaciones dentro de grupos dentro de organizaciones, donde la interacción social debe basarse en una buena comunicación, empática y segura.

Teoría del comportamiento organizacional. A lo largo de los años, el ser humano se ha esforzado mucho por buscar la igualdad entre sus pares: no obstante, la naturaleza intolerante, conflictiva y deshonesto de las personas se ha perdido en la gran diversidad, generando la confusión en la comprensión de la conducta humana. La teoría del comportamiento humano, intenta unir un grupo de nociones y variables que faciliten el estudio de cómo las personas actúan y se relacionan en sus variados

contextos y entornos. Dentro del conjunto de las particularidades del comportamiento humano se determina una gama de variables como la personalidad, la autoestima, la inteligencia, el carácter, la emoción, la motivación, la familia, el aprendizaje y la cultura, entre otros.

2.2.2.6. Principales variables para gestionar un buen clima organizacional

- a. Comunicación organizacional: Recopilar datos sobre las formas en que se utilizan los conductos comunicativos para conseguir los propósitos de la compañía. Esta dimensión contiene tanto la comunicación interna como la externa, ya que ambas pueden tener un impacto en los colaboradores.
- b. Liderazgo: Recolectar impresiones sobre la importancia de que los gerentes organizacionales motiven a sus equipos para lograr sus metas, examinando la armonía, considerando su progreso y brindándoles motivación.
- c. Organización del trabajo: Referido a que los individuos deben conocer visiblemente las funciones, compromisos y labores que deben ejecutar en sus puestos y en cada área, y cómo la empresa distribuye la carga de trabajo.
- d. Relaciones interpersonales: Referido a la interacción y apoyo que hay entre individuos de una empresa para conseguir sus propósitos.
- e. Condiciones de trabajo, Comprende las infraestructuras, enseres y equipo que la organización proporciona a los colaboradores para el desempeño de sus funciones.

- f. Políticas de gestión de personas: Acopia percepciones de procesos propios de gestión de individuos como formación, compensación, desempeño, etc.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Estrés; Según Robbins (2014) definirlo como las reacciones adversas de las personas al estrés excesivo debido a demandas, restricciones u oportunidades especiales.

Estrés laboral; Según Sandin (2002) definido al estrés laboral como “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, sea cual sea física, psicológica, o emocional, sin importar si ésta es buena o mala en el trabajo”.

Clima organizacional; Según Rodríguez (2008) expresa que el clima organizacional trata sobre las apreciaciones comunicadas por los individuos que integran una estructura sobre el trabajo, el contexto físico en el que se desarrolla el trabajo, los vínculos entre personas que se dan en el trabajo y las muchas normas formales que lo perturban.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe la relación significativa entre la dimensión de los factores extra organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

No existe la relación significativa entre la dimensión de los factores extra organizacionales y la comunicación organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021

No existe la relación significativa entre la dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Existe la relación que se da entre la dimensión de los factores personales y el clima organizacional Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

No existe la relación significativa entre la dimensión de los factores personales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés laboral.

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima organizacional

2.5.3. VARIABLE INTERVINIENTE

Factores influyentes en el estrés laboral y el clima organizacional.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés laboral	Según (SANDIN, 2002): definido al estrés laboral como “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, sea cual sea física, psicológica, o emocional, sin importar si ésta es buena o mala en el trabajo”.	es la respuesta representado por Profesionales sobre signos y síntomas derivados del estrés que experimentan en el trabajo profesional, lo que se puede lograr a través de del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización.	Factores Personales	Inseguridad	Encuesta
				Capacitación continúa	
				Obligaciones familiares	
			Factores Organizacionales	Sobre carga de trabajo.	
				Estructura organizacional	
				Uso de la tecnología	
			Factores extra organizacionales	Riesgos biológicos.	
				Riesgos ergonómicos.	
				Contaminación sonora.	
Clima organizacional	Según (RODRIGUEZ, 2008), Representa el clima organizacional Se refiere a las valoraciones compartidas por los miembros de una organización sobre el trabajo, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, las relaciones interpersonales que existen en torno al trabajo y las diversas normas formales que afectan dicho trabajo.	Mide el nivel de clima organizacional que percibe los colaboradores en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión. En sus diversas dimensiones.	Demanda laboral	Cantidad o volumen de trabajo	Encuesta
				Presión de tiempo	
				Nivel de atención	
				Interrupciones imprevistas	
			Comunicación Organizacional	Comunicación interna	
				Comunicación externa	
			Estilo de Liderazgo	Liderazgo autocrático	
				Liderazgo liberal	
				Liderazgo democrático	
			Organización del trabajo	El trabajo	
				El personal	
				El lugar de trabajo	
			Relaciones Interpersonales.	Relaciones humanas	
				Relaciones laborales	
			Condiciones de trabajo	Instalaciones	
				Mobiliarios	
Equipos					
Políticas de gestión de personas.	Capacitación				
	Motivación				
	Desempeño				

Fuente: Muguza (2018)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se desarrolló con un tipo de investigación aplicada, caracterizada por la búsqueda de la aplicación de los conocimientos obtenidos y al mismo tiempo adquiriendo otros para generar soluciones y sistematizar la práctica basada en el estudio. (Sampieri et al., 2014).

3.1.1. ENFOQUE

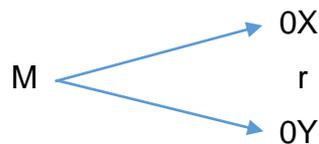
Sampieri et al., (2014) Indican que el enfoque es cuantitativo. Utilizan la adquisición de información para comprobar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para determinar patrones de conducta y comprobar diversas teorías. El estudio posee un enfoque cuantitativo porque se recogió los datos mediante un cuestionario, formulado con cuestionamientos vinculados a la variable dependiente e independiente.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

De acuerdo a la naturaleza del tema corresponde a un nivel descriptivo correlacional. Es un estudio descriptivo, porque precisa las propiedades y tipologías de un fenómeno ya analizado. Es decir, la información solo debe medirse o recopilarse de forma independiente o colectiva sobre conceptos o variables con las que se relaciona. Se llama correlación porque el objetivo de este estudio es conocer el vínculo de influencia que existe entre variables en una muestra o un contexto dado. Estrés y clima Organizacional (Sampieri et al., 2014).

3.1.3. DISEÑO

Es descriptivo correlacional, según Hernández, (2010), “busca la relación entre una o más variables” y obedece a:



Dónde:

M: Unidades de análisis o muestra de estudios.

OX: Observación de la variable: ESTRÉS LABORAL

OY: Observación a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

R: Coeficiente de correlación: FACTORES INTERVINIENTES.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández (2014) la población es el total del fenómeno estudiado que tiene una característica común. Estará conformada por los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO RICO” del distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco. La población objeto de estudio, está constituida por 6 trabajadores.

Colaboradores del Restaurante Chifa Pollería: Rico – Rico” La Unión; Huánuco.

NRO	CARGO	CANTIDAD DE TRABAJADORES	APELLIDOS Y NOMBRES
1	GERENTE	1	Cueva Huamán, Gliserio.
2	ADMINISTRADORA	1	Cueva Cajaleón, Sharom Sthefany
3	CAJERA	1	Cajaleón Ávila, Himelda
4	COCINERO	1	Cueva Soto, Beatriz
5	MOZO 1	1	Jara Broncano, Zarayda
6	MOZO 2	1	Cueva Canteño, Sofía

Fuente: Planilla de personal 2021.

El total de trabajadores estará constituido por 6 personas.

3.2.2. MUESTRA

Para Hernández (2014) la "Muestra es un Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta". Para el presente estudio la muestra será poblacional, ya que se considerará a todos los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería "RICO RICO" del distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco, 2021; se considerará censal la muestra porque se va a seleccionar el 100% de la población. Además, se ha determinado de esta manera el total de la población, es decir 6 trabajadores del restaurante pollería.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

Para Rojas (2011) son: "tales como los procedimientos específicos que se deben utilizar en el desarrollo del método científico en la investigación a fin de recopilar la información o los datos necesarios"

Se hizo uso de la encuesta, formada por diversos cuestionamientos vinculados con la variable independiente (estrés) y la dependiente (clima organizacional) lo cual busco comprender las reacciones o reacciones de un grupo de personas, para comprender las características subjetivas de la multitud, para recopilar opiniones, puntos de vista, actitudes y sugerencias sobre temas muy específicos, las personas pueden expresarse en función de su propia experiencia y conocimiento.

3.3.2. INSTRUMENTO

En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario con la totalidad de preguntas (para 25 estrés y 20 clima organizacional) se distribuyeron para cada indicador y variable de estudio respectivo.

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Crombach, mediante el programa estadístico SPSS, aplicándose al total de 6 trabajadores mostrados a continuación:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,864	6

Fuente: Elaboración propia SPSS

Así mismo se realizó la validez del instrumento por juicio de tres expertos.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con base a los datos que se obtengan de la muestra, y para responder al problema y objetivos planteados, se presentará una serie de cuadros de frecuencia y porcentajes, cada uno con sus respectivos gráficos y sus respectivas interpretaciones. Los datos se analizarán con los programas de ordenadores como: Aplicaciones PROCESO DE DATOS: EXCEL, SPSS.

En cuanto a la sección de análisis en el cruce de variables, se brindará una tabla compuesta vinculada con los indicadores de las dos variables (independiente y dependiente) para que se puedan emplear estadísticos, en este caso chi-cuadrado (χ^2), para entender la correlación entre las variables para comprobar hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Variable Estrés

Tabla 1

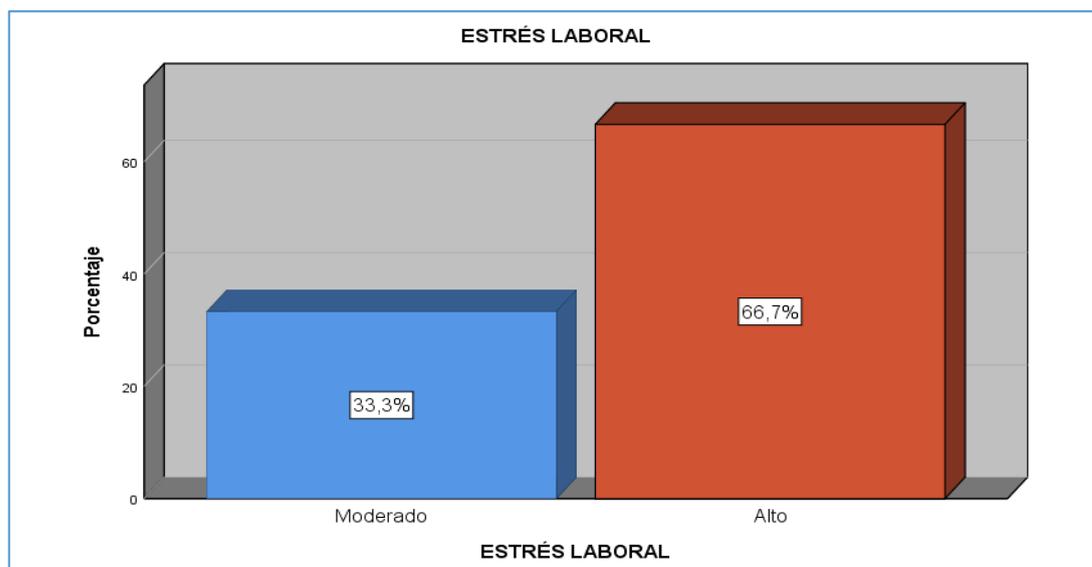
Nivel de Estrés Laboral de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco 2021.

Estrés laboral	fi	%
Bajo	0	0,0%
Moderado	2	33,3%
Alto	4	66,7%
Total	6	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Figura 1

Nivel de Estrés Laboral de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería "RICO – RICO" La Unión – Huánuco 2021.



Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Interpretación: Se aprecia de la figura y tabla anterior que el 66,7% de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco en el periodo de estudio del 2021, evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado. Ante ello se observa que en su totalidad de los trabajadores han evidenciado estrés laboral en sus dos escalas.

Variable estrés por dimensiones

Tabla 2

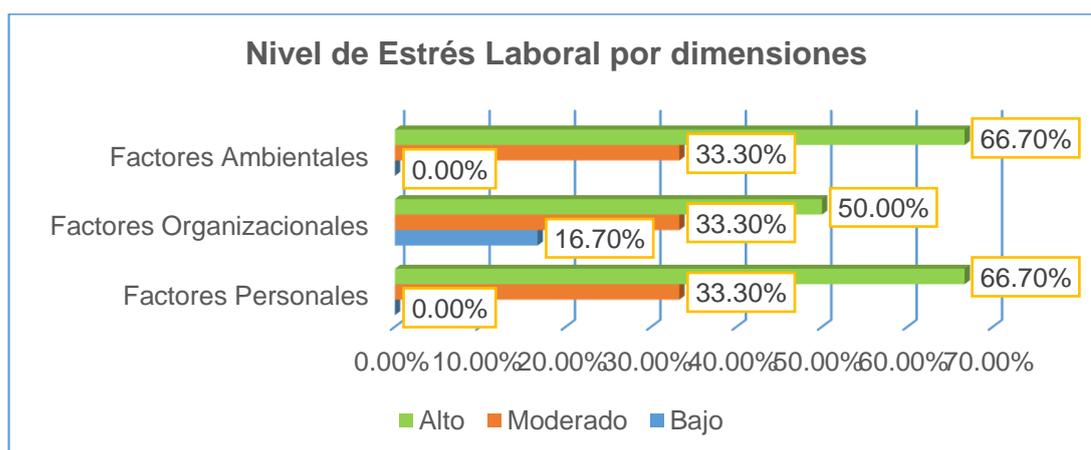
Nivel de Estrés Laboral por dimensiones de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Dimensiones	Bajo		Moderado		Alto	
	Fi	%	fi	%	fi	%
Factores Personales	0	0,0%	2	33,3%	4	66,7%
Factores Organizacionales	1	16,7%	2	33,3%	3	50,0%
Factores extra organizacionales	0	0,0%	2	33,3%	4	66,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Figura 2

Nivel de Estrés Laboral por dimensiones de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.



Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Interpretación: Se aprecia de la figura y tabla anterior las dimensiones de la variable en estudio; de lo cuales, en la dimensión *factores personales* el 66,7% de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión

evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado. En la dimensión *factores organizacionales* el 16,7% manifestaron un nivel bajo de estrés laboral, el 33,3% un nivel moderado y el 50,0% un nivel alto de estrés. Así mismo, en la dimensión *factores ambientales* los personales el 66,7% de los trabajadores evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado.

Variable: Clima Organizacional

Tabla 3

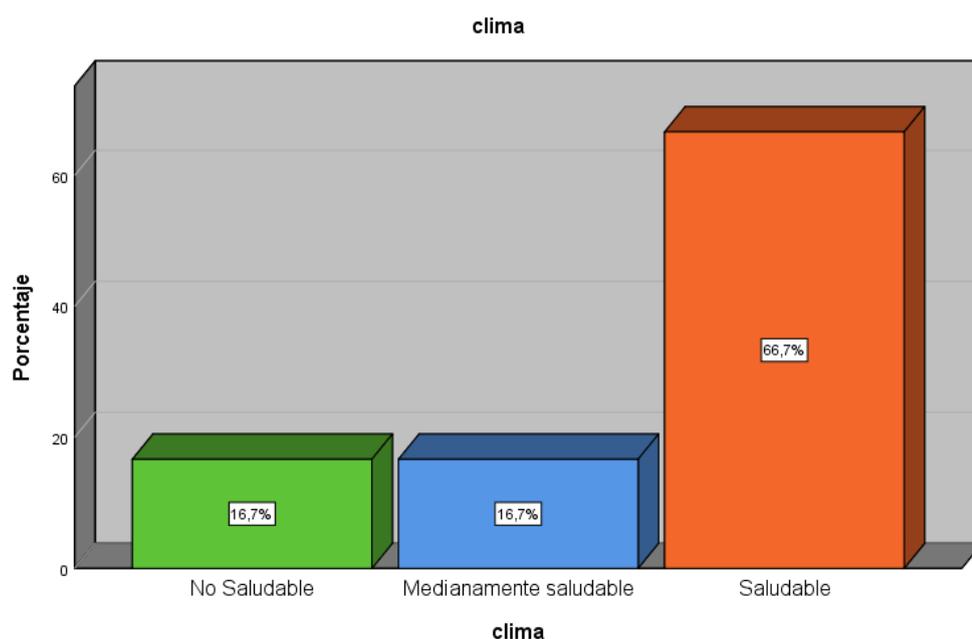
Nivel de Clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Clima organizacional	fi	%
No Saludable	1	16,7%
Medianamente saludable	1	16,7%
Saludable	4	66,7%
Total	6	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Figura 3

Nivel de Clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.



Interpretación: Se aprecia de la figura y tabla anterior el nivel del clima organizacional que se evidencia en el Restaurante Chifa Pollería “RICO –

RICO” La Unión – Huánuco durante el periodo 2020, tenemos que el 66,7% ha manifestado un nivel saludable, el 16,7% evidenció un nivel medianamente saludable y el 16,7% no saludable.

Variable clima organizacional por dimensiones

Tabla 4

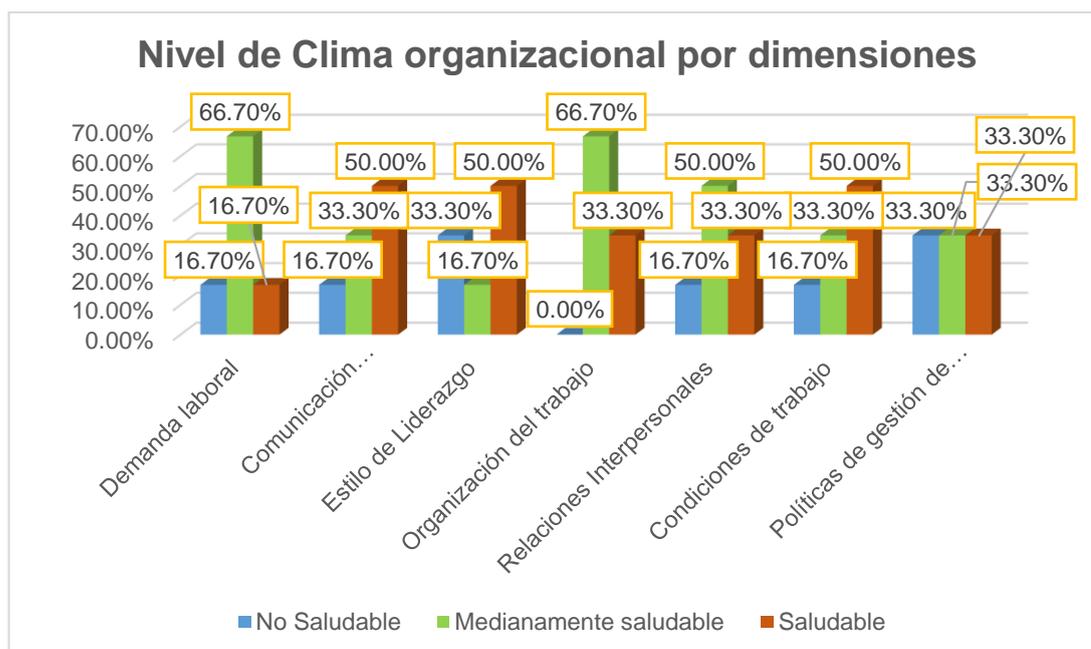
Nivel de Clima organizacional por dimensiones en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Dimensiones	No Saludable		Medianamente saludable		Saludable	
	fi	%	fi	%	fi	%
Demanda laboral	1	16,7%	4	66,7%	1	16,7%
Comunicación organizacional	1	16,7%	2	33,3%	3	50,0%
Estilo de Liderazgo	2	33,3%	1	16,7%	3	50,0%
Organización del trabajo	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%
Relaciones Interpersonales	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%
Condiciones de trabajo	1	16,7%	2	33,3%	3	50,0%
Política de gestión de personas	2	33,3%	2	33,3%	2	33,3%

Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Figura 4

Nivel de Clima organizacional por dimensiones en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.



Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Interpretación: Se aprecia de la figura y tabla anterior las dimensiones de la variable; de lo cuales, en la dimensión *demanda laboral* el 66,7% manifestó un clima laboral medianamente saludable y el 16,7% un clima no saludable y saludable respectivamente en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión. También en la dimensión *comunicación organizacional* el 16,7% evidenció un clima no saludable, el 33,3% fue medianamente saludable y el 50,0% fue el clima organizacional saludable. En la dimensión *estilos de liderazgo* el 50,0% manifestó un clima organizacional saludable, mientras que el 33,3% no saludable. Así mismo, en la dimensión *organización del trabajo* el 66,7% manifestó un clima laboral medianamente saludable y el 33,3% fue saludable. Del mismo modo en la dimensión *relaciones interpersonales* el 50,0% manifestó un clima organizacional medianamente saludable y el 33,3%, saludable. En la dimensión *condiciones de trabajo* el 50,0% manifestó un clima organizacional saludable y el 33,3%, medianamente saludable. Y por último en la dimensión *política de gestión de personas* el 33,3% manifestó un clima organizacional saludable.

Variable estrés y clima organizacional

Tabla 5

Nivel de estrés laboral y clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Nivel de estrés laboral		Clima organizacional			Total
		No Saludable	Medianamente saludable	Saludable	
Moderado	fi	0	1	1	2
	%	0,0%	16,7%	16,7%	33,3%
Alto	fi	2	1	1	4
	%	33,3%	16,7%	16,7%	66,7%
Total	fi	2	2	2	6
	%	33,3%	33,4%	33,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 6 trabajadores.

Interpretación. De la tabla anterior se observa que, el 33,3% que han evidenciado un nivel moderado de estrés laboral han evidenciado un clima organizacional medianamente saludable y saludable; mientras que, el 66,7%

que ha evidenciado un nivel alto de estrés laboral ha manifestado un clima organizacional no saludable, medianamente saludable y saludable.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

a. Dimensión: Factores extra organizacionales

Tabla 6

Prueba de hipótesis Factores extra organizacionales con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Rho de Spearman		Factores ambientales	Clima organizacional
Factores extra organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	0,980
	Sig. (bilateral)	.	0,001
Clima organizacional	N	6	6
	Coeficiente de correlación	0,980	1,000
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	6	6

Se ha planteado la primera hipótesis específica.

HE_{i3}: Existe la relación entre los Factores extra organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

HE_{o3}: No existe la relación entre los Factores extra organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Según la tabla se aprecia el valor de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que hay relación significativa positiva y alta entre la dimensión factores extra organizacionales con el clima organizacional en los trabajadores. Por ello, se rechaza la tercera hipótesis específica nula y se acepta la tercera hipótesis específica de investigación: “Existe la relación entre los Factores extra organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

b. Dimensión: Factores organizacionales

Tabla 7

Prueba de hipótesis Factores Organizacionales con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Rho de Spearman		Factores Organizacionales	Clima organizacional
Factores Organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	0,712
	Sig. (bilateral)	.	0,112
	N	6	6
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,712	1,000
	Sig. (bilateral)	0,112	.
	N	6	6

Se ha planteado la segunda hipótesis específica.

HE_{i2}: Existe relación significativa entre los Factores Organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

HE_{o2}: No existe la relación significativa entre los Factores Organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Se observa el valor de Rho de Spearman 0,712 encontrándose en los parámetros de una correlación sin embargo el p valor es 0,112 (mayor a 0,05); por ello, se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión Factores Organizacionales con el clima organizacional en los trabajadores. Por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación y se acepta la segunda hipótesis específica nula: “No existe la relación entre los Factores Organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

c. Dimensión: Factores personales

Tabla 8

Prueba de hipótesis dimensión Factores personales con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Rho de Spearman		Factores personales	Clima organizacional
Factores personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,980**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	6	6
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,980**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	6	6

Se ha planteado la tercera hipótesis específica.

HE_{i1}: Existe la relación entre los factores personales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

HE_{o1}: No existe la relación entre los factores personales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Se observa el valor de correlación de Rho de Spearman 0,980 en la tabla encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que existe relación significativa positiva y alta entre la dimensión Factores personales con el clima organizacional en los trabajadores. Por lo tanto es rechazada la primera hipótesis nula específica y acepta la primera hipótesis específica: “Existe la relación entre los factores personales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

d. Dimensión estrés laboral y clima organizacional

Tabla 8

Prueba de hipótesis Estrés laboral con el clima organizacional en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Rho de Spearman		Estrés laboral	Clima organizacional
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,980**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	6	6
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,980**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	6	6

Se ha planteado la hipótesis general:

HGi: Existe relación significativa entre el Estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

HGo: No existe relación significativa entre el Estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.

Se observa el valor de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que existe relación significativa positiva y alta entre el Estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores. Por ello, se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de investigación: “Existe la relación entre el Estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se aprecia el valor de correlación de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que hay relación significativa positiva y alta entre la dimensión Factores personales con el clima organizacional en los trabajadores.

Por ello, es rechazada la primera hipótesis específica nula y se acepta la primera hipótesis específica de investigación: “Existe la relación entre los factores personales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

La presente discusión se relaciona nuestra investigación según Zhanay (2017) en su tesis denominado: “Presión laboral y clima organizacional del personal de enfermería en hospitales públicos “, El estrés laboral SÍ AFECTA el clima organizacional del personal, por lo que la gerencia debe corregir lo necesario para optimizar el ejercicio de las actividades propias de cada puesto de responsabilidad.

Se aprecia el valor de Rho de Spearman 0,712 encontrándose en los parámetros de una correlación sin embargo el p valor es 0,112 (mayor a 0,05); por ello, se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión Factores Organizacionales con el clima organizacional en los trabajadores.

La presente discusión existe similitud de la investigación realizada según; Ccahuana (2019) en: “Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar. “, entre ellas, concluyó a partir de los hallazgos que la dimensión sistema organizacional de la variable clima organizacional y estrés laboral exhibieron una relación inversa y moderada, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Spearman, el cual tomó

un valor de -0.621. En la presente investigación se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación y se acepta la segunda hipótesis específica nula: “No hay la relación entre los Factores Organizacionales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

Estableciendo la relación con nuestra investigación se determina que no existe una relación con la investigación según; Delgado (2017 en su tesis denominado: “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis - Huánuco - 2015”, debido a: El clima organizacional se asoció con la satisfacción laboral de forma significativa entre los ejecutivos de Amaryllis, ya que según el coeficiente de Pearson, realizada entre las dos variables, arrojaron un valor de 0.823, un grado de correlación positivo y alto.

En la presente investigación se aprecia el valor de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que hay una relación significativa positiva y alta entre la dimensión Factores ambientales con el clima organizacional en los trabajadores.

En la presente investigación no se correlaciona Según Paredes (2016) en su tesis denominado: “Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía insumos profesionales Insuprof Cía. Ltda.”, En un estudio de satisfacción laboral, se halló que el elemento “ambiente físico” es el factor con mayor nivel de insatisfacción, y se sugirió un análisis de condiciones laborales para mejorarlo. En nuestra investigación es rechazada la tercera hipótesis específica nula y se acepta la tercera hipótesis específica: “Existe la relación entre los Factores ambientales y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

En la investigación; según; Aquino (2017) en su tesis denominado: “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia de Huánuco - 2017”, es irrelevante para la investigación realizada porque los factores ambientales en las instituciones,

como los espacios físicos de trabajo, son pensados incómodos por los empleados, lo que les impide moverse libremente para efectuar sus tareas rápidamente. Los empleados perciben aspectos financieros y familiares que perturban su ejercicio y progreso de funcionamiento.

En nuestra investigación se observa el valor de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, afirmando que hay un vínculo significativa positiva y alta entre el Estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores.

Rechazando la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de investigación: “Existe la relación entre el Estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021”.

Existe una correlación con la presente investigación según; Aquino (2017) en su tesis denominado: “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia de Huánuco - 2017”, Existe una relación inversa altamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Tribunal Superior de Huánuco, con una correlación de Spearman de 0.95.

CONCLUSIONES

1. Se estableció la relación que hay entre el estrés laboral y el clima organizacional, ya que del resultado obtenido se consiguió el valor de correlación de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que hay relación entre el Estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores.

Por otro lado, se observó de acuerdo en las tablas N° 1 y 3 que el 66,7% de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco en el periodo de estudio del 2021, evidenciaron un nivel de estrés alto y un clima organizacional del 66,7% ha manifestado un nivel saludable, el 16,7% evidenció un nivel medianamente saludable y el 16,7% no saludable.

Las empresas estresadas pueden tener deficiencias en el ambiente de trabajo, lo que lleva a un deterioro del ambiente de trabajo ya que los empleados se ven sobrecargada física y psicológicamente con funciones o cambios, resultando en un desgaste no solo para su salud sino además para la compañía, en general, el servicio prestado es ineficiente.

2. Se determinó la relación que hay entre la dimensión factores extra organizacionales y el clima organizacional, ya que del resultado obtenido bajo Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que hay relación significativa positiva y alta entre la dimensión Factores ambientales con el clima organizacional.

Por otro lado, se observa de acuerdo a la Tabla N° el personal que labora en el Restaurante en cuanto a los factores extra organizacionales referidos al 66,7% de los trabajadores evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado.

Los elementos ambientales son significativos en cualquier estructura ya que aumentan o limitan las alternativas de la alta dirección para conseguir los objetivos, afectan positiva o negativamente los procesos, estructuras y relaciones interpersonales, resultando en un ambiente de trabajo estable o el estrés como consecuencia negativa.

3. Se determinó la relación que hay entre la dimensión factores organizacionales y el clima organizacional, puesto que el resultado fue valor crítico de significancia bajo el estadístico de la correlación de Pearson el valor de correlación de Rho de Spearman 0,712 encontrándose en los parámetros de una correlación sin embargo el p valor es 0,112 (mayor a 0,05); por ello, afirmando que no hay relación significativa entre la dimensión Factores Organizacionales con el clima organizacional en los trabajadores.

En esta compañía no hay influencias de circunstancias estresores frente a los elementos organizacionales, es decir mantienen en equilibrio organizacional pues utiliza estrategias claras para alcanzar las metas dentro de la organización y brindar los recursos obligatorios para el correcto ejercicio de sus empleados redundará en la mejora continua.

4. Se determinó la relación que hay entre la dimensión factores personales y el clima organizacional, ya que del resultado se tomó como valor crítico de significancia bajo el estadístico de la correlación de Rho de Spearman 0,980 encontrándose en los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se afirma que hay relación significativa positiva y alta entre la dimensión Factores personales con el clima organizacional en los trabajadores.

Los factores personales de los colaboradores son importantes, debido a que pueden mantener un equilibrio personal y laboral, y están satisfechos con su trabajo, son reconocidos por sus logros frente a sus funciones.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente del RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021; con la finalidad de realizar capacitaciones y/o charlas que estén orientados en enfoques motivacionales para superar el estrés laboral y garantizar un clima organizacional, mejorando el sistema de su desempeño laboral y el incremento de la productividad.
2. Se recomienda al Gerente del RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021; desarrollar actividades que procuren crear espacios, en las relaciones interpersonales entre los colaboradores permitiendo desarrollar capacidades de habilidades sociales de carácter positivo, como el asertividad, la empatía, la solidaridad, la proactividad, la resiliencia y el liderazgo.
3. Se recomienda al Gerente del RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021; tomar en cuenta los servicios especiales para efectuar continuos estudios en el diagnóstico mediante el uso de la estrategia del FODA de la empresa, para determinar la realidad del estrés laboral y clima organizacional, permitiendo la toma de decisiones de manera prospectiva y/o predictiva en el control y prevención de la conducta de los colaboradores y del comportamiento organizacional, porque el fin supremo es de brindar un buen trato a los comensales, y generar procesos de competitividad en la gestión empresarial.

Así mismo Poner en práctica los procesos administrativos desde el enfoque de la administración científica, realizando la participación del personal especializado en la preparación de los alimentos y la atención a los clientes.
4. Se recomienda al Gerente del RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021; Fortalecer los sistemas de gerencia organizacional, principalmente aquellos que susciten eficiencia y eficacia laboral por medio de una cultura organizacional sólida que responda a los intereses de la empresa según su sistema de planificación y organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AQUINO. (2017). "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO - 2017". *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN", HUÁNUCO.
- BRUNET. (2007). *EL CLIMA DEL TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES*. MEXICO : TRILLAS.
- CCAHUANA. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa N° 56435 de Miraflores-Espinar. *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA.
- CHIAVENATO. (1992). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. COLOMBIA: MC Graw Hill.
- CHIAVENATO. (1994). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. COLOMBIA: MC Graw Hill.
- CHIAVENATO. (2009). Comportamiento organizacional. MEXICO : McGraw Hill 2ª ed.
- CHIAVENATO. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: MCGRAWHILL.
- CHOQUE. (2017). ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITOS DE TACNA – AGENCIA PUNO 2015. *PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO.
- COOPER. (1988). VIVIENDO CON EL ESTRES. *LIBRO DE PINGUINOS*.
- CORREDOR. (2016). *GESTIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. BARRANQUILLA: CORUNIAMERICANA.
- DELGADO. (2017). "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - HUÁNUCO - 2015". *PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA*. UNIVERSIDAD DE HUANUCO, HUANUCO.

- DIAZ. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 31.
- FIGUEROA. (2017). ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CONSORCIO DE ALIMENTOS "RICO FORT", HUÁNUCO 2017. *Para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración de Empresas*. UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, HUÁNUCO.
- FRICCHIONE. (2016). *LA CIENCIA DEL ESTRES: VIVIENDO BAJO PRESIÓN*. CHICAGO: THE UNIVERSITY OF CHICAGOAL.
- GARCIA. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *CUADERNOS DE ADMINISTRACIÓN*, 1-20.
- GIBSON. (2013). *ORGANIZACIONES*. MEXICO: INTERAMERICANA.
- GIMENEZ. (2019). *TRABAJADORES ECUATORIANOS EXPLOTADOS HACE 200 AÑOS*. ECUADOR : PLANETA FUTURO.
- HERNANDEZ. (2014). *METODOLOGIAS DE LA INVESTIGACIÓN*. MEXICO: MCGRAW-HILL.
- LAZARUS. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. . BARCELONA : Martínez Roca.
- MAMANI. (2019). ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA PUNO, 2018. *PARA OPTAR COMO LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO.
- MARTIN. (1993). *EL ESTRES*. MADRID: MONOGRAPHIC EN LINEA.
- NAVEDA. (2017). "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO HUALLAGA - 2017". *OPTAR EL TITULO EN ADMNISTRACIÓN*. UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, HUÁNUCO.
- NUÑEZ. (2014). "CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS CENTROS DE SALUD URBANO Y PERIURBANO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2013". *Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias: Salud Colectiva*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, AREQUIPA.
- OIT. (2016). *ESTRES EN EL TRABAJO*. GINEBRA : PUBLICACIONES OIT.
- OMS. (1984). *ESTRES LABORAL*.
- ONU. (2009). *SALUD Y VIDA EN EL TRABAJO; UN DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL*. GINEBRA.

- PALMA. (1999). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. En *Revista y teoría e Investigación en Psicología*, . LIMA - PERÚ.
- PAREDES. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. *PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, QUITO.
- POMA. (2017). ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LAS MICROREDES DE LA RED DE SALUD JAUJA- 2017. *Para Optar : Título profesional de Psicólogo*. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO.
- QUISPE. (2016). "NIVELES DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA". *PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA*. AUNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU, LIMA.
- ROBBINS. (2014). *ADMINISTRACIÓN*. MEXICO: PEARSON.
- RODRIGUEZ. (2008). *GESTION DE LAS ORGANIZACIONES* . ESPAÑA: NARCEA.
- RODRÍGUEZ. (2020). "EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍAS ASOCIADAS: EL CASO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DE LA CIUDAD DE QUITO-ECUADOR, 2020". *Como requisito para la obtención del título de: INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL*. UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, QUITO.
- RUIZ. (2007). *ESTRES LABORAL ENEMIGO SILENCIOSO DE LA SALUD Y LA SATISFACCIÓN CON LA VIDA*. BOGOTA: DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.
- SANDIN. (2002). *EL ESTRES*. MEXICO: INTERAMERICANA.
- SELYE. (1995). *EL ESTRES*. BARCELONA.
- VEGA. (2010). *RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL*. MADRID: UNIVERSIDAD DE COMILLAS.
- VELÁSQUEZ. (2016). "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA (CARCHI- TULCÁN) DURANTE EL PERIODO DE SEPTIEMBRE – OCTUBRE DEL 2016". *DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MEDICO CIRUJANO*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR, QUITO.
- ZHAÑAY. (2017). ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE UN HOSPITAL PUBLICO. *Trabajo*

de Investigación previo a la obtención del Título de Magister en Seguridad y Salud Laboral. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, QUITO.

ANEXOS

1.- Resolución de aprobación del proyecto de investigación:



UDH

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 1112-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 15 de septiembre de 2021

Visto, el **Dictamen de Aprobación del Informe**, presentado por los miembros del Jurado Evaluador con fecha 14 de septiembre del año 2021, y registro de expediente N° 1781-2021-FCEMP, del Proyecto de Investigación, intitulado: **"ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021"** del Bachiller en Administración de Empresas, QUIROZ CUEVA, Julio Joel, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 11 de septiembre del año 2020, se emite la **RESOLUCIÓN N° 495-2020-D-FCEMP-EAPAE-UDH**, designando a la **Mtra. Yesica Miraval Rojas**, como **Asesora de Tesis del Bachiller en Administración de Empresas, QUIROZ CUEVA, Julio Joel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con fecha 27 de noviembre del año 2020, se emite la **RESOLUCIÓN N° 708-2020-D-FCEMP-PAAE-UDH**, donde se designa a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales: **Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez**, **Mtra. Sabina Papas Meza**, **Mtra. Abilio Hilario Ferrer**, como miembros del **Jurado Evaluador** del Proyecto de Investigación presentado por el recurrente.

Que, el **Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco**, en el Título V, Capítulo I, artículo 26, detalla el procedimiento para aprobar el Proyecto de Investigación; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el **Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco**, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo primero -**APROBAR** el Proyecto de Investigación presentado por el Bachiller en **Administración de Empresas, QUIROZ CUEVA, Julio Joel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, intitulado: **"ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021"**

Artículo segundo - Disponer que el **Coordinador Académico del P.A. de Administración de Empresas**, disponga la apertura de una **Ficha de Avance del Trabajo de Investigación**, tal como lo establece el artículo 26 del **Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtra. Diana Puerto Ordoñez
SECRETARÍA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

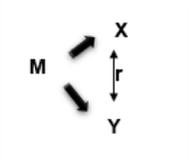
2.- Resolución de asesor del proyecto de investigación:

	UDH UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
<u>RESOLUCIÓN N° 495-2020-D-FCEMP-EAPAE-UDH</u>	
Huánuco, 11 de septiembre de 2020	
Visto el Expediente N° 006-2020-EAPCF, del 08 de septiembre del año 2020, presentado por el Bachiller en Administración de Empresas, QUIROZ CUEVA, Julio Joel , de la Facultad de Ciencias Empresariales, donde solicita: Designación de Docente Asesor de Tesis.	
CONSIDERANDO:	
Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Artículo 45, ítem 45.2 menciona que para la obtención del Título Profesional se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional;	
Que, en el Artículo 118 del Estatuto de la Universidad de Huánuco, se establece que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por las modalidades que establece la Ley, después de la obtención del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo profesional;	
Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el TÍTULO V, CAPÍTULO II, Artículos del 27 al 32, detalla el procedimiento de designación del Asesor, sus funciones y responsabilidades; y	
Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,	
SE RESUELVE:	
Artículo único. - DESIGNAR, a la Mtra. Yesica Miraval Rojas, como Asesora de Tesis del Bachiller en Administración de Empresas, QUIROZ CUEVA, Julio Joel , de la Facultad de Ciencias Empresariales.	
Regístrese, comuníquese y archívese.	
	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Mtra. Diana Huerto Orizaga SECRETARIA DOCENTE
	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Dr. Jorge Luis López Sánchez DECANO
<small>Distribución: - FCEMP -COT -ASESOR Fie Personal Interesado - Archivo 8/1/2020</small>	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE CHIFA POLLERIA RICO-RICO, LA UNION, HUÁNUCO, 2021”

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL PE1: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS PE1: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión de los factores extra organizacionales y la comunicación organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión de los factores organizacionales y el estilo del liderazgo, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO</p>	<p>OBJETIVO GENERAL OE1: Establecer la relación el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS OE1: Establecer la relación que existe entre la dimensión de los factores extra organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021. OE2: Establecer la relación que</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL HG1: Existe la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2020. HGo1: No existe la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional; en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS HE1: Existe relación significativa entre la dimensión de los factores extra organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2020. HEo1: No existe relación significativa entre la dimensión de los factores extra organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.</p>	Estrés Laboral	Factores extra organizacionales	Dotación de insumos y materiales	<p>TIPO DE INVESTIGACION Básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo-correlacional</p> <p>ENFOQUE cuantitativo.</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN Descriptivo correlacional No experimental Transversal.</p>
					Disposición del espacio para el trabajo	
					El ruido, la temperatura	
				Factores Organizacionales	Demanda de las funciones	
					Estructura organizacional	
					Demandas interpersonales	
				Factores Personales	Inseguridad	
					Capacitación continúa	
					Obligaciones familiares	
				Comunicación Organizacional	Comunicación interna	

<p>– RICO” La Unión – Huánuco 2021? PE3: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión de los factores personales y las relaciones interpersonales, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021?</p>	<p>existe entre la dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021. OE3: Establecer la relación que existe entre la dimensión de los factores personales y las relaciones interpersonales, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.</p>	<p>HE2: Existe relación significativa entre dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021. HEo2: No existe la relación que se da entre la dimensión de los factores organizacionales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021. HE3: Existe relación significativa que se da entre la dimensión de los factores personales y el clima organizacional, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021. HEo3: No existe relación significativa entre la dimensión de los factores personales y las relaciones interpersonales, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco 2021.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Comunicación externa</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Estilo de Liderazgo</td> <td>Liderazgo autocrático</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo liberal</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo democrático</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Organización del trabajo</td> <td>El trabajo</td> </tr> <tr> <td>El personal</td> </tr> <tr> <td>El lugar de trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Relaciones Interpersonales.</td> <td>Relaciones humanas</td> </tr> <tr> <td>Relaciones laborales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Condiciones de trabajo</td> <td>Instalaciones</td> </tr> <tr> <td>Mobiliarios</td> </tr> <tr> <td>Equipos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Políticas de gestión de personas.</td> <td>Capacitación</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Desempeño</td> </tr> </table>		Comunicación externa	Estilo de Liderazgo	Liderazgo autocrático	Liderazgo liberal	Liderazgo democrático	Organización del trabajo	El trabajo	El personal	El lugar de trabajo	Relaciones Interpersonales.	Relaciones humanas	Relaciones laborales	Condiciones de trabajo	Instalaciones	Mobiliarios	Equipos	Políticas de gestión de personas.	Capacitación	Motivación	Desempeño	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">  </div> <p>Población: 06 Trabajadores</p> <p>Muestra 06 trabajadores</p> <p>Técnica: Para el procesamiento de datos: ➤ Técnica bibliográfica</p> <p>Instrumento: ➤ Encuesta</p>
	Comunicación externa																									
Estilo de Liderazgo	Liderazgo autocrático																									
	Liderazgo liberal																									
	Liderazgo democrático																									
Organización del trabajo	El trabajo																									
	El personal																									
	El lugar de trabajo																									
Relaciones Interpersonales.	Relaciones humanas																									
	Relaciones laborales																									
Condiciones de trabajo	Instalaciones																									
	Mobiliarios																									
	Equipos																									
Políticas de gestión de personas.	Capacitación																									
	Motivación																									
	Desempeño																									

ENCUESTA

ENCUESTA PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON.

Estimado(a) colaborador(a):

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” del distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco, 2021; tiene como objetivo identificar la relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la empresa, validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Marca la opción con una “X” donde:

Nº	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							

8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.								
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS	
Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989), Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.
Aplicación:	Aplicación directa Individual o Colectivo.
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

**ENCUESTA:
CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Estimado(a), colaborador (a):

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” del distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco, 2021; tiene como objetivo identificar la relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de la empresa, por lo que a continuación encontrará una serie

de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

GRADO	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
A	Siempre	3
B	A veces	2
C	Nunca	1

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

Nº de ítems		A	B	C
1	¿Está Ud. conforme con las reglas internas que tiene que cumplir dentro de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico”.			
2	¿Las normas y reglas establecidas en la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico”, están acorde a las necesidades de la entidad y a las capacidades del personal?			
3	¿Está Ud. conforme con los procedimientos de trabajo que tiene que cumplir dentro de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico”?			
4	¿Los procedimientos del trabajo en la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” son ágiles, dinámicas, coherentes y de fácil ejecución?			
5	¿Está Ud. conforme con los trámites para realizar las gestiones dentro de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico”?			
6	¿En la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico”, se muestra cortesía, respeto y amabilidad al			

	atender a los clientes, aún en momentos difíciles?			
7	¿Consideras que en la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” existe un adecuado clima laboral que hace agradable el ambiente de trabajo?			
8	¿Las condiciones ambientales laborales influyen en el desempeño de sus funciones para realizarlas de manera eficiente?			
9	¿Consideras que en la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” existe una adecuada comunicación entre el personal y la gerencia?			
10	¿Existe una buena comunicación entre sus jefes y compañeros de trabajo?			
11	¿Existe una buena cooperación entre los jefes y subordinados para el cumplimiento y desarrollo de las metas?			
12	¿La empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” se preocupa por realizar permanentemente la capacitación laboral de sus colaboradores?			
13	¿La gerencia general de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” genera un clima de trabajo agradable, teniendo en cuenta que la ayuda mutua y el trabajo en equipo?			
14	¿En la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” las decisiones son tomadas en consenso, escuchando las opiniones de los demás?			
15	¿En la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” los objetivos de los equipos de trabajo están determinados claramente y son admitidos por todos de manera entusiasta?			
16	¿Considera que sus compañeros de trabajo cumplen con las labores encargadas en los plazos establecidos?			
17	¿En la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” se busca ajustar el conjunto de beneficios a las necesidades del personal?			
18	¿Existe respeto, empatía y tolerancia entre los trabajadores de la empresa de Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico”?			
19	¿Existe cooperación entre sus compañeros para el cumplimiento y desarrollo de las metas?			
20	¿Cuándo un empleado tiene problemas o dificultades en el trabajo, los demás compañeros solícitamente buscan ayudarlo?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

PANEL FOTOGRÁFICO:

Tomas fotográficas durante el proceso de la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “Rico Rico” del distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo de la región Huánuco.



