

# **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL TERRAPUERTO MUNICIPAL LIBERTADORES DE AMÉRICA - AYACUCHO**

**Luis R. Huamán Mejía, Pelayo Hilario Valenzuela, Oscar A. Vallejos Sáenz**

Unidad de Investigación e Innovación de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Línea de Investigación: Gestión Empresarial

E-mail: luis.huaman@unsch.edu.pe

## **RESUMEN**

La gestión del clima organizacional, se convierte en uno de los factores fundamentales de éxito en las organizaciones y el buen trato a que tienen derecho los trabajadores evitando ocasionárseles el estrés laboral. El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tiene como objetivo principal analizar el clima organizacional del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho, que nos permitió determinar su influencia en el estrés laboral de los trabajadores. Así mismo, se analizó en qué medida la responsabilidad, influye en el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización personal. Para determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral se ha utilizado la correlación de Pearson, estableciéndose que existe relación entre estas variables, por lo que se determinó que mientras haya un mejor clima organizacional es menor el estrés laboral al que estarían sometidos los trabajadores, como es obvio, el mejorar las condiciones de la responsabilidad, el trabajo cooperativo, la estructura organizacional y minimizando los conflictos laborales, los trabajadores estarían en mejores condiciones emocionales, sin llegar a la despersonalización y su realización como persona sería mejor, consecuentemente, la gestión y los resultados económico financieros serían exitosos.

Palabras clave: Clima organizacional, estrés laboral, agotamiento, despersonalización, realización personal.

## **ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK STRESS IN THE LIBERTADORES DE AMÉRICA MUNICIPAL TERRAPORT - AYACUCHO**

### **ABSTRACT**

The management of the organizational climate, becomes one of the fundamental factors of success in organizations and the good treatment to which workers are entitled, avoiding causing stress at work. The study is a non-experimental correlational type quantitative approach whose main objective is to analyze the organizational climate of the Municipal Terrapuerto Libertadores de América, Ayacucho, which allowed us to determine its influence on the work stress of workers. Likewise, the extent to which responsibility influences emotional exhaustion, depersonalization and / or personal fulfillment was analyzed. To determine the relationship between the organizational climate and work stress, the Pearson correlation was used, establishing that there is a relationship between these variables, so it was determined that as long as there is a better organizational climate, the work stress to which the workers would be subjected is less. Obviously, by improving the conditions of responsibility, cooperative work, organizational structure and minimizing labor conflicts, workers would be in better emotional conditions, without reaching depersonalization and their realization as a person would be, consequently, better management and financial economic results would be successful.

Keywords: Organizational climate, work stress, exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

### **INTRODUCCIÓN**

Los terminales terrestres representan una infraestructura importante para el buen desarrollo y funcionamiento del transporte de personas y de carga debido, entre otras ventajas, a que este tipo de infraestructura puede generar externalidades positivas, tales como: ahorro en el tiempo de los usuarios de éste servicio, aumento de la productividad para las empresas de un país, así como un crecimiento urbanístico y socioeconómico de las ciudades. Uno de los problemas que a la fecha se presenta en la ciudad de Ayacucho, es aún el sector Transporte, específicamente el Transporte Terrestre Público Interprovincial, pues cada vez más es exigente la utilización de políticas de mejora y regulación de éste servicio.

Debemos señalar que en la actualidad el Terminal Terrestre de ésta ciudad se encuentra ubicada en la Av. Javier Pérez De Cuéllar S/N, en el Asentamiento Humano Los Artesanos, distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, contando ya con una construcción propia de ésta actividad, así como se encuentra laborando personal contratado para el mismo y toda una estructura organizada y operacional, que justamente es materia de evaluación. A la fecha el Terminal Terrestre viene siendo administrado y operado por el Terrapuerto Municipal “Libertadores de América”, el cual fue creado como un Organismo Público Descentralizado – OPD, en la Estructura Organizacional de la Municipalidad Provincial de Huamanga, mediante Acuerdo de Concejo N° 09-2014MPH/CM conforme se tiene de la Ordenanza Municipal N° 002-2014-MPH/A de fecha 18FEB-2014, la cual tiene como objetivo principal el de integrar y complementar el servicio de transporte terrestre, permitiendo la salida y llegada a la ciudad de Ayacucho, de vehículos de servicio público y al embarque y desembarque de pasajeros y equipajes. El interés de desarrollar la investigación referente al clima organizacional y al estrés laboral, surgió por una inquietud acerca del desarrollo de esta problemática en el ámbito laboral, siendo después focalizada y estudiado en los funcionarios y trabajadores del Terrapuerto Municipal “Libertadores de América”.

Los ejecutivos de las distintas y/o entidades del Estado han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio. “Las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.” (Peña, Díaz & Carrillo, 2013, p. 34).

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. La sociedad moderna con el contexto de internacionalización económica y la innovación de la tecnología han generado un proceso de grandes cambios por que han ido reduciendo las demandas físicas y han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. El estrés laboral se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con mucha frecuencia en la actividad laboral.

La sociedad tiene una conceptualización generalizada de lo que trata estrés laboral o clima organizacional, sin embargo, por motivos propios de las labores que realizan, en la mayoría de veces se olvidan de su entorno y no asocian los problemas que puedan tener en base a estos dos términos. Muchos de los casos que se presentan en la vida cotidiana, demuestran que las personas desconocen mucho de los factores asociados al estrés laboral o a un mal clima organizacional, las cuales desencadenan saturación física y mental de los trabajadores, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a su entorno familiar.

La investigación trata sobre el clima organizacional y estrés laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

El estudio es de enfoque cuantitativo es de alcance descriptivo correlacional y no experimental que tiene como objetivo principal analizar el clima organizacional para determinar su influencia en el estrés laboral.

Así mismo analizar en qué medida la responsabilidad influye en el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización persona; determinar en qué medida la estructura influye en el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización personal; determinar en qué medida la cooperación influye en el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización personal; determinar en qué medida los conflictos influyen en el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización personal.

Las variables climas organizacional y estrés laboral no fueron sometidos a una manipulación, mas estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque puede valerse de algunos elementos cuantitativos y cualitativos.

El grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$  el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

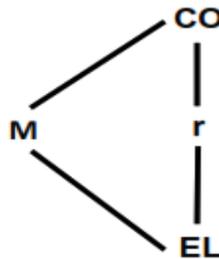
## **MATERIALES Y MÉTODOS**

## Diseño de investigación

El alcance de la investigación que se utilizó es de carácter descriptivo correlacional. Hernández, Fernández & Baptista (2014) señala que con “los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (p.92,93), tratando de medir y recoger la información de un modo conjunto los conceptos de las variables; además es correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación que existe entre las variables clima organizacional y estrés laboral.

El diseño utilizado es de carácter no experimental. Hernández, Fernández & Baptista (2014) define como que “es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.” (p. 153), las variables se han relacionado en su contexto natural, sin buscar intervenir o influenciar directamente, basándose en un modelo descriptivo y de observación para tener una mejor percepción de las dimensiones del clima organizacional que son influyentes en el estrés laboral de los trabajadores de Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

El diagrama que corresponde fue:



### Donde:

**M** = Muestra

**CO** = Variable Clima Organizacional

**EL** = Variable Estrés Laboral

**r** = Relación entre las dos variables

### Población y muestra

La población considerada está compuesta por trabajadores y prestadores de servicios, de acuerdo al detalle siguiente:

| Periodo        | N° Trabajadores | N° Pensionistas | N° Prestadores de Servicio |
|----------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
| Abril 2020     | 50              | 0               | 00                         |
| Marzo 2020     | 50              | 0               | 02                         |
| Febrero 2020   | 50              | 0               | 03                         |
| Enero 2020     | 43              | 0               | 11                         |
| Diciembre 2019 | 50              | 0               | 06                         |
| Noviembre 2019 | 45              | 0               | 06                         |
| Octubre 2019   | 51              | 0               | 03                         |
| Setiembre 2019 | 36              | 0               | 15                         |
| Agosto 2019    | 41              | 0               | 09                         |
| Julio 2019     | 48              | 0               | 08                         |
| Junio 2019     | 47              | 0               | 02                         |
| Mayo 2019      | 48              | 0               | 13                         |
| Abril 2019     | 68              | 0               | 01                         |
| Marzo 2019     | 51              | 0               | 03                         |

|                |    |   |    |
|----------------|----|---|----|
| Febrero 2019   | 55 | 0 | 24 |
| Enero 2019     | 28 | 0 | 24 |
| Diciembre 2018 | 42 | 0 | 27 |
| Noviembre 2018 | 35 | 0 | 03 |
| Octubre 2018   | 30 | 0 | 33 |
| Setiembre 2018 | 23 | 0 | 25 |

Fuente: Gerencia Terrapuerto Municipal Libertadores de América Elaboración: Propio

Para la investigación se tuvo la participación de 30 trabajadores y prestadores de servicio del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, todos ellos trabajadores y prestadores de servicios contratados sea por CAS o locación de servicios, los mismos que constituyen la muestra del estudio.

En la recolección de datos se utilizó la encuesta, permitiéndonos obtener los datos necesarios para responder las interrogantes formuladas en el problema y buscando corroborar las hipótesis planteadas, por lo que se utilizó como instrumento de recolección de datos en un cuestionario que trata de relacionar las variables: Clima Organizacional y Estrés Laboral e indicadores: responsabilidad, la estructura, cooperación y conflictos influyen en el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización personal con el que los trabajadores se encuentran laborando.

Hay que mencionar además que, para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto dirigido a 10 persona, mediante la cual se obtuvo la confiabilidad a través del coeficiente del alfa de Cronbach, donde el resultado obtenido en el cuestionario de clima organizacional es de 0.872, manifestándose que el instrumento es bueno. Asimismo, respecto al cuestionario de estrés laboral se obtuvo una confiabilidad de 0.830, manifestándose que el instrumento es bueno.

### Análisis de datos

Para la presentación y análisis de los resultados se ha utilizado la estadística descriptiva y para la prueba de contrastación de la hipótesis la estadística inferencial, utilizándose el coeficiente de correlación de Pearson, por cuando las variables se encuentran en el nivel de medición intervalo, cuya fórmula es:

$$r = \frac{\sum X - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} * \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}}$$

|   | Donde                         | Grado de relación |            |
|---|-------------------------------|-------------------|------------|
| X | Datos de clima organizacional | <b>0,1 a 0,29</b> | Nula       |
| Y | Datos de estrés laboral       | <b>0,3 a 0,49</b> | Débil      |
| N | Número de clases de intervalo | <b>0,5 a 0,69</b> | Fuerte     |
|   |                               | <b>0,7 a 1,00</b> | Muy fuerte |

## RESULTADOS Y DISCUSION

### Resultados

**Tabla 1.** Nivel de clima organizacional en los trabajadores contratados y prestadores por servicios del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

| Nivel Clima Organizacional | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Deficiente                 | 00-09      | 00         |
| Regular                    | 10-19      | 30         |
|                            |            | 100,0      |

|       |       |    |       |
|-------|-------|----|-------|
| Bueno | 20-30 | 00 | 0,0   |
| Total |       |    | 100,0 |

Elaboración: Propio

Como se observa, ninguno de los trabajadores y prestadores de servicios percibe como deficiente o buen clima organizacional en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho, es así que el 100% de ellos califican que el clima organizacional es regular.

**Tabla 2.** Nivel de estrés laboral en los trabajadores contratados y prestadores por servicios del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

| Nivel Clima Organizacional | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Bajo                       | 00-09      | 00         |
| Medio                      | 10-19      | 09         |
| Alto                       | 20-30      | 21         |
| Total                      |            | 100,0      |

Elaboración: Propio

Se ha identificado que una gran mayoría, el 70% de ellos están altamente estresados y un 30 % se encuentran medianamente estresados y ninguno tiene un estrés bajo.

**Tabla 3.** Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

| Grado de relación: Clima organizacional y estrés laboral, dimensión: Agotamiento emocional |   |                     |                    |  |                 |                            |
|--|---|---------------------|--------------------|--|-----------------|----------------------------|
| Correlación de Pearson Calculado   | Hipótesis                                       | Nivel significancia | Grados de Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t-student | Valor calculado | Significación Experimental |
|  |   |                     |                    | Decisión   | $\rho > 0,05$   |                            |
| $r_{xy} = -0,028$  | $H_0: \rho_{xy} = 0$<br>$H_a: \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$     | 28                 | Tc = - 0,148   | $\rho = 0,882$  | Se acepta $H_0$            |

Se determina a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional es  $r_{xy} = -0,028$ , expresando así que la relación es nula, este resultado señala que el clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en el trabajador tiene un comportamiento independiente.

Visto el análisis de significancia el valor de la Prueba T- Student (Tc = -0,148) ha generado una significancia  $\rho = 0,882$  superior al nivel de significancia fijado en  $\alpha = 0,05$  y el valor calculado (Tc = - 0,148) es inferior al valor tabular (- 1,701), entonces estos resultados demuestran la hipótesis específica nula planteada, que con un nivel de confianza del 95%, se establece que no existe relación significativa entre las variables mencionadas, como queda demostrado con los cálculos.

### Correlación de Pearson

$$r_x = \frac{S_x}{S_x * S_y}$$

$$r_x = \frac{-0,086}{1,322 * 2,301}$$

$$r_x = -0,028$$

### Estadístico de Prueba t - Student

$$T_c = r_x * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_x^2}}$$

$$T_c = -0,028 * \sqrt{\frac{30-2}{1-(-0,028)^2}}$$

$$T_c = -0,148$$

$$\text{Valor tabular} = -1,701$$

**Tabla 4:** Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión despersonalización ellos trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

| Grado de relación: Clima organizacional y estrés laboral, dimensión: despersonalización |   |                     |                    |  |                 |                            |                        |
|---|---|---------------------|--------------------|--|-----------------|----------------------------|------------------------|
| Correlación de Pearson Calculado  | Hipótesis                                       | Nivel significancia | Grados de Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t-student | Valor calculado | Significación Experimental | Decisión $\rho < 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,629$   | $H_0: \rho_{xy} = 0$<br>$H_a: \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$     | 28                 | Tc = - 4,281   | $\rho = 0,000$  | Se rechaza $H_0$           |                        |

De acuerdo a la correlación de Pearson, se ha determinado que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión despersonalización es  $r_{xy} = -0,629$  expresando así, que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión despersonalización.

Así mismo, al observar el análisis de significancia el valor de la Prueba T- Student ( $T_c = -4,281$ ) ha generado una significancia  $p = 0,000$  inferior al nivel de significancia fijado  $\alpha = 0,05$  y el valor calculado ( $T_c = -4,281$ ) es inferior al valor tabular (-1,701), por lo que, estos resultados demuestran la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza superior al 95%, se establece que efectivamente existe relación muy significativa entre las variables mencionadas, como queda demostrado con los cálculos.

### Correlación de Pearson

$$r_x = \frac{S_x}{S_x * S_y}$$

$$r_x = \frac{-0,552}{1,322 * 3,006}$$

$$r_x = -0,629$$

### Estadístico de Prueba t - Student

$$T_c = r_x * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_x^2}}$$

$$T_c = -0,028 * \sqrt{\frac{30-2}{1-(-0,629)^2}}$$

$$T_c = -4,281$$

$$\text{Valor tabular} = -1,701$$

**Tabla 5.** Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión realización profesional en los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

| Grado de relación: Clima organizacional y estrés laboral, dimensión: Realización personal |   |                     |                    |  |                            |                        |
|---|---|---------------------|--------------------|--|----------------------------|------------------------|
| Correlación de Pearson Calculado  | Hipótesis                                       | Nivel significancia | Grados de Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t-student |                            |                        |
|   |   |                     |                    | Valor calculado  | Significación Experimental | Decisión $\rho < 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,505$   | $H_0: \rho_{xy} = 0$<br>$H_a: \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$     | 28                 | Tc = - 3,096   | $\rho = 0,004$             | Se rechaza $H_0$       |

El grado de relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión realización profesional es  $r_{xy} = -0,505$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, por lo que, a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión realización profesional.

También al observar el análisis de significancia el valor de la Prueba T- Student ( $T_c = 3,096$ ) ha generado una significancia  $\rho = 0,004$  inferior al nivel de significancia fijado  $r_{xy} = -0,505$  por lo que el valor calculado (**Tc = -3,096**) es inferior al valor tabular (**1,701**), entonces estos resultados demuestran la hipótesis específica alterna planteada, que con un nivel de confianza superior al 95%, se establece que efectivamente existe relación muy significativa entre las variables mencionadas, de acuerdo al cálculo.

### Correlación de Pearson

$$r_x = \frac{S_x}{S_x * S_y}$$

$$r_x = \frac{-0,1931}{1,322 * 2,893}$$

$$r_x = -0,505$$

### Estadístico de Prueba t - Student

$$T_c = r_x * \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

$$T_c = -0,505 * \sqrt{\frac{30 - 2}{1 - (-0,505)^2}}$$

$$T_c = -3,096$$

$$\text{Valor tabular} = -1,701$$

**Tabla 6.** Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho.

| <b>Grado de relación: Clima organizacional y estrés laboral</b> |   |                     |                    |  |                            |                        |
|---|---|---------------------|--------------------|--|----------------------------|------------------------|
| Correlación de Pearson Calculado                                | Hipótesis                                       | Nivel significancia | Grados de Libertad | Inferencia de la correlación $\rho$ con prueba t-student |                            |                        |
|   |   |                     |                    | Valor calculado  | Significación Experimental | Decisión $\rho < 0,05$ |
| $r_{xy} = -0,534$   | $H_0: \rho_{xy} = 0$<br>$H_a: \rho_{xy} \neq 0$ | $\alpha = 0,05$     | 28                 | Tc = -3,342  | $\rho = 0,000$             | Se rechaza $H_0$       |

Se tiene de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral es  $r_{xy} = -0,534$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, manifestando este resultado que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

Observándose también que del análisis de significancia del valor de la Prueba t - Student ( $T_c = -3,342$ ) tiene una significancia  $\rho = 0,000$  inferior al nivel de significancia fijado  $r_{xy} = 0,05$  y el valor calculado ( $T_c = -3,342$ ) es inferior al valor tabular (-1,701), entonces estos resultados demuestran la hipótesis general alterna planteada, que con un nivel de confianza superior al 95%, se establece que efectivamente existe relación muy significativa entre las variables mencionadas, siendo el cálculo:

#### Correlación de Pearson

$$r_x = \frac{S_x}{S_x * S_y}$$

$$r_x = \frac{-4,569}{1,322 * 6,474}$$

$$r_x = -0,534$$

#### Estadístico de Prueba t - Student

$$T_c = r_x * \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r_x^2}}$$

$$T_c = -0,534 * \sqrt{\frac{30 - 2}{1 - (-0,534)^2}}$$

$$T_c = -3,342$$

$$\text{Valor tabular} = -1,701$$

## DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta que el propósito de la investigación es establecer una relación de influencia entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho, de acuerdo a los resultados obtenidos se tiene que existe significativa relación entre las variables, pues de acuerdo al correlacional de Pearson es de  $-0,534$ , el cual demuestra que la relación entre las variables es fuerte y negativa; lo cual manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral.

En mérito a las teorías relacionada con el tema, Elera, (2009) señala que “El clima organizacional se podría definir como el resultado de un conjunto de factores que posibilitan que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la organización” (p. 394). Con ello nos da a entender que el clima organizacional es un factor importante para que el trabajador se desarrolle en su centro laboral, por lo que los gestores de una organización deben buscar mejorar y así evitar y prevenir que el trabajador sufra de estrés laboral.

Es necesario vivenciar el clima organizacional de una mejor manera, este hecho es corroborado por Cano (2002) donde indica que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. Efectivamente dentro la teoría se manifiesta que la relación entre clima organizacional y el estrés laboral es muy alta, puesto que cada variable por más que se trabaje de manera individual, basta que una variable mejore para que el otro aporte también de manera positiva en la realidad de los trabajadores.

Edelwich y Brosky, (1980) manifiesta que un “Fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona” (p.34).

Ahora bien, de acuerdo a la investigación de Batista (2010) llega a la conclusión de que el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores a la actividad y rendimiento del trabajador y esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las instituciones. Siendo así, se ha llegado a demostrar que ninguno de los trabajadores contratados por locación de servicios muestran bajo estrés, en cambio se ha percibido que el 30,0% de los trabajadores están medianamente estresados y el 70,0% están altamente estresados. Esto indica que los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho, al estar expuestos ante tal alto porcentaje de estrés, deviene en un mal manejo de sus funciones dentro de esta institución.

Con relación al clima organizacional, de acuerdo a la investigación de Meléndez (2015), llega a la conclusión de que la motivación se ve seriamente afectada reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos. Por lo que, en la presente investigación se ha identificado que ninguno de los trabajadores ha percibido deficiente clima organizacional ni buen clima organizacional en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho, lo que sí han podido observar el 100,0% de los mencionados trabajadores que existe un clima organizacional de nivel regular.

De acuerdo a los objetivos específicos, en primer lugar, se ha determinado a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional es  $r_{xy} = -0,028$  el cual expresa que la relación es nula, es decir, este resultado manifiesta que el clima organizacional y el estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en el trabajador tiene un comportamiento independiente. Por otro lado, Padilla (2013) en relación a su trabajo de investigación dentro sus resultados prevalece el nivel medio (47.22%) de síndrome de burnout, y a nivel de dimensiones prevalece el nivel bajo de Agotamiento Emocional, (77.78%) así como el de despersonalización en un 86,11%, por lo tanto, demuestra que existe una relación de fuerza entre las dimensiones.

Si bien es cierto, el resultado arrojado en la presente investigación demuestra que el grado relación entre las variables es alta, existiendo correlación.

Siendo un claro ejemplo la relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión despersonalización es  $r_{xy} = 0,629$ , el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión despersonalización. De igual manera se asemeja los resultados de la última dimensión, obteniéndose como resultado que la relación que establecen las variables clima organizacional y estrés laboral en la dimensión realización profesional es  $r_{xy} = 0,505$  el cual expresa que la relación es fuerte y negativa, es decir, este resultado manifiesta que a mejor clima organizacional menor estrés laboral en la dimensión realización profesional.

Según Padilla (2013), en su trabajo de investigación En cuanto a sus dimensiones prevalece el nivel regular de las relaciones y autorrealización en un 54,55%. Así como prevalece el nivel bueno de estabilidad en un 61,61%, una tendencia bastante distinta a la vista de otras dimensiones del clima laboral, asimismo prevalece el nivel alto de Realización Personal, (77.78%) una distribución bastante distinta a la del Síndrome Burnout (medida global) y polarmente distinta con las otras dos dimensiones del síndrome. Todo lo antes mencionado nos lleva a confirmar que efectivamente si se mejora el clima organizacional, existirá menor estrés laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Batista, D. (2010). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Universidad Autónoma de Querétaro, México.

Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/>.

Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, Colombia: McGraw Hill.

Elera, C. (2009), Administración Y Gestión Del Talento Humano, Perú: Grández Gráficos.

Flores, D. (2014). Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013. Universidad Católica de Santa María, Perú.

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Recuperado de <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>

Hernández, Fernández y Baptista. (6ta Ed.). (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Peña, M., Díaz, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal Mecánica. Revista Internacional de Administración & Finanzas.

Terry, E. (2014). Relación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los profesores del Distrito de Yungay, 2014. Universidad César Vallejo, Perú.