



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN  
NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL  
ORMEÑO AREQUIPA 2025**

TESIS PRESENTADA POR:  
**Bach. MILENCA ELENA RIVERA FLORES**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**PSICÓLOGO**

JULIACA – PERÚ  
2026



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN  
NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL  
ORMEÑO AREQUIPA 2025**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. MILENCA ELENA RIVERA FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**PSICÓLOGO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

**:**

Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

**PRIMER MIEMBRO**

**:**

Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

**SEGUNDO MIEMBRO :**

M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

**ASESOR DE TESIS**

**:**

Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SALUD PÚBLICA – P13**

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 038-2026-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 14 de Enero del 2026

**VISTOS:**

El Expediente N°10212-2026 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025**

**CONSIDERANDO:**

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **PSICÓLOGO** del (la) bachiller: **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- \* Presidente : Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA
- \* 1er. Miembro : Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
- \* 2do. Miembro : M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
  
- \* Asesor (a) : Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

**SEGUNDO:** Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

**DIA :** JUEVES 15 DE ENERO DEL 2026  
**HORA :** 16:00 HORAS  
**LOCAL :** Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud

**TERCERO:** Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

**CUARTO:** La Dirección de la Escuela Profesional de Psicología, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



**DISTRIBUCIÓN:**  
- Jurados (3)  
- Interesado (1)  
- Asesor de Tesis (1)  
- Archivo FCS 2026(1)



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"



VICERRECTORADO DE  
INVESTIGACIÓN  
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

**RESOLUCIÓN N°033-2026--FCS-UANCV**

Juliaca, 14 de Enero del 2026

**VISTOS:** Exp. 2026 -373 presentado por el (la) egresado (a) **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** quién ha solicitado cambio del Segundo Miembro del Jurado de la propuesta de Investigación conducente a optar el título profesional de **PSICÓLOGO**

**CONSIDERANDO:**

Que, según **Resolución Decanal N°1227-2025-D-FCS-UANCV**, se aprueba la Propuesta de Tesis titulado: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025** para lo cual se asignó.

\* Segundo Miembro : Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Investigación ha emitido el Oficio N° 001 -2026-UI-FCS-UANCV-J la emisión de la resolución de cambio del Segundo Miembro, por motivos que se encuentra de vacaciones; y,

Estando el informe favorable de la Unidad de Grados y Títulos, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** APROBAR el CAMBIO del SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO designados a la egresada **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** para la revisión del proyecto de investigación titulado: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025** para optar al Título Profesional de **PSICÓLOGO**: debiendo quedar a partir de fecha.

\* Segundo Miembro : M.Sc MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

**SEGUNDO:** Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación de la propuesta de tesis, borrador de tesis o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación de proyecto de tesis, que se menciona en el considerando.

**TERCERO:** La Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de Psicología y la Secretaría Académica de la Facultad, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)



**DISTRIBUCIÓN**  
Jurados,  
EP. NH



#### RESOLUCIÓN DECANAL N° 1227 2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 27 de noviembre del 2025

#### VISTOS:

El Expediente N° 12298-2025 de fecha 25 de noviembre del 2025, presentado por la Bachiller: **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** quien solicita la revisión de Informe Final de investigación (Borrador de Tesis) Titulado: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025** Por los jurados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología

#### CONSIDERANDO:

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- \* **Presidente** : **Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA**
- \* **1er. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- \* **2do. Miembro** : **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**
  
- \* **Asesor (a)** : **Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**

Estando en la opinión favorable de los miembros del jurado, en concordancia con el Reglamento interno de trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos Resolución N° 094-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N°30220 Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661 y el estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud;

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, el **INFORME FINAL** de **INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la **REVISIÓN** de **SIMILITUD TURNITIN**, presentado por el (la) bachiller **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** para optar el título profesional de: **PSICÓLOGO** con el tema: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025** correspondiente a la línea de investigación **SALUD PÚBLICA**

- \* **ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR** como **ASESOR (A) DE INVESTIGACIÓN** a la: **Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**

\* **ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que la Unidad de Investigación, de la Facultad de Ciencias de la Salud y Secretaría Académica quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese, y Archívese.



Distribución: interesado Archivo.



#### RESOLUCIÓN DECANAL N° 519 -2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 01 de julio del 2025

#### VISTOS:

El Informe N° 047-2025-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de propuesta de Investigación de fecha 27 de junio de la E.P. de Psicología a folio 000115

#### CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado (a) **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** ha presentado y solicitado la aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025** correspondiente a la línea de investigación: **SALUD PÚBLICA**

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV comunico que el **Comité de Investigación** para la evaluación de la propuesta de Investigación está conformado por los siguientes docentes:

- \* **Presidente :** **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**
- \* **1er. Miembro :** **M.Sc. MARIA ANTONIETA LAOYZA LOPEZ**
- \* **2do. Miembro :** **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- \*

Que, la Directora de la Unidad de Investigación ha emitido la Opinión Técnica N° 716-2025-UANCV-FCS-UI-CI sobre la evaluación de la propuesta de investigación, emitiendo opinión favorable para que se emita la resolución de aprobación de la propuesta de investigación;

Estando en la opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92 D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, la **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado (a) **RIVERA FLORES MILENCA ELENA** para optar el Título Profesional de **PSICÓLOGO** titulado: **CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025**

La Propuesta de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como **ASESOR(A) DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** a l(la) Docente Ordinario (a) de la Facultad de Ciencias de la Salud **Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**

**ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Directora de la Escuela Profesional de Psicología quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



Distribución: Decanato FP: PS. Secretaría Académica Archivo



## MILENCA ELENA RIVERA FLORES

# CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:594485945

Fecha de entrega

25 may 2026, 9:55 GMT-5

Fecha de descarga

25 may 2026, 11:24 GMT-5

Nombre del archivo

T036\_76210721\_T.docx

Tamaño del archivo

11.9 MB

106 páginas

14.559 palabras

80.006 caracteres



## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



## Metadatos Complementarios

| Título de la tesis                                                                                     |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN<br/>NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL<br/>ORMEÑO AREQUIPA 2025</b> |                                                                                           |
| <b>Datos de autor</b>                                                                                  |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                    | MILENCA ELENA RIVERA FLORES                                                               |
| Tipo de documento de identidad                                                                         | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                       | 76210721                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                           | <a href="https://orcid.org/0009-0007-0323-6659">https://orcid.org/0009-0007-0323-6659</a> |
| <b>Datos de asesor</b>                                                                                 |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                    | GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE                                                                |
| Tipo de documento de identidad                                                                         | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                       | 29344129                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                           | <a href="https://orcid.org/0000-0002-4559-141X">https://orcid.org/0000-0002-4559-141X</a> |
| <b>Datos del jurado</b>                                                                                |                                                                                           |
| <b>Presidente del jurado</b>                                                                           |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                    | MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA                                                           |
| Tipo de documento                                                                                      | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                       | 02401506                                                                                  |
| <b>Miembro del jurado 1</b>                                                                            |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                    | SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA                                                              |
| Tipo de documento                                                                                      | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                       | 01297921                                                                                  |
| <b>Miembro del jurado 2</b>                                                                            |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                    | MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ                                                              |
| Tipo de documento                                                                                      | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                       | 02064784                                                                                  |



| Datos de investigación                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea de investigación                                                                                                                                                                         | SALUD PÚBLICA - P13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Grupo de investigación                                                                                                                                                                         | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Agencia de financiamiento                                                                                                                                                                      | Sin financiamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ubicación geográfica de la investigación                                                                                                                                                       | <p><b>Edificio:</b> CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA<br/><b>País:</b> Perú<br/><b>Departamento:</b> Arequipa<br/><b>Provincia:</b> Arequipa<br/><b>Distrito:</b> Arequipa<br/><b>Coordenadas:</b><br/><b>Latitud:</b> -16.4070997<br/><b>Longitud:</b> -71.5379563<br/><b>URL Maps</b><br/><a href="https://www.google.com/maps/d/edit?mid=16cxMy3ic4_pe8-xF4w4rP0zplz_XaOg&amp;usp=sharing">https://www.google.com/maps/d/edit?mid=16cxMy3ic4_pe8-xF4w4rP0zplz_XaOg&amp;usp=sharing</a></p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación                                                                                                                                         | Marzo 2025 – Setiembre 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| URL de disciplinas OCDE<br><a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a><br>- Librería | <p><b>Psicología</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00</a></p> <p><b>Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas y mentales)</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02</a></p> <p><b>Salud Pública</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</a></p>                                                                                 |





## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MILENCA ELENA RIVERA FLORES, identificado con DNI  
Nro. 76210721, en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional  
☐ Programa de Segunda Especialidad,  
☐ Programa de Maestría o Doctorado

PSICOLOGÍA

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico  
denominada:

CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO  
COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025

Asesorado por: Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 26 de ENERO del 2026

Firma del Asesor  
(obligatoria)

Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

A mi querida madre y hermano por acompañarme en cada paso que doy y en cada meta que me pongo en frente. Su apoyo fue un papel fundamental e importante en este proyecto, su amor, su inmensa bondad y su buen ejemplo hicieron de mi la persona que soy hoy, pues sin ustedes no lo habría logrado, muchas de mis metas se los de ustedes por ser mi inspiración y fortaleza.



## AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia, por su apoyo, amor y motivación constantes, que hicieron posible la culminación de esta tesis. A mi madre y hermano, por su aliento permanente.

Mi sincero agradecimiento a la Dra. Gabriela Betty Arias Luque, por su orientación y apoyo durante el desarrollo de esta investigación.



## ÍNDICE GENERAL

|                        |      |
|------------------------|------|
| DEDICATORIA.....       | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....    | iv   |
| ÍNDICE GENERAL .....   | v    |
| ÍNDICE DE TABLAS ..... | viii |
| RESUMEN .....          | x    |
| ABSTRACT .....         | xi   |
| INTRODUCCIÓN .....     | xii  |

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....   | 1 |
| 1.1.1. Problema general .....          | 2 |
| 1.1.2. Problemas específicos.....      | 3 |
| 1.2. OBJETIVOS.....                    | 3 |
| 1.2.1. Objetivo general.....           | 3 |
| 1.2.2. Objetivos específicos.....      | 3 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN.....                | 4 |
| 1.3.1. Justificación teórica .....     | 4 |
| 1.3.2. Justificación practica.....     | 4 |
| 1.3.3. Justificación metodológica..... | 4 |
| 1.4. HIPÓTESIS.....                    | 5 |
| 1.4.1. Hipótesis general .....         | 5 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas .....     | 5 |



|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| 1.5. VARIABLES .....                       | 5 |
| 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... | 6 |

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 8  |
| 2.1.1. A nivel internacional.....           | 8  |
| 2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....                | 10 |
| 2.1.3. A nivel regional .....               | 12 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO .....                    | 14 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL .....                 | 21 |

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....                           | 23 |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                              | 23 |
| 3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN.....               | 24 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                               | 24 |
| 3.4.1. Población.....                                        | 24 |
| 3.4.2. Muestra.....                                          | 24 |
| 3.5. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN ..... | 25 |
| 3.5.1. Técnicas: .....                                       | 25 |
| 3.5.2. Instrumentos: .....                                   | 25 |
| 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....      | 26 |
| 3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....                         | 27 |



|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ..... | 27 |
| 3.8.1. Validez .....                               | 27 |
| 3.8.2. Confiabilidad .....                         | 27 |

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. RESULTADOS.....                                          | 29 |
| CONCLUSIONES.....                                             | 57 |
| RECOMENDACIONES .....                                         | 60 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                              | 62 |
| A N E X O S .....                                             | 68 |
| ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS .....             | 69 |
| ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....                          | 74 |
| ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....                        | 76 |
| ANEXO 4: INSTRUMENTOS .....                                   | 77 |
| ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....                      | 81 |
| ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN ..... | 84 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|          |                                                                                                                                                               |    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. | Respeto en el lugar de trabajo y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025 .....                            | 30 |
| Tabla 2. | Ambiente de apoyo entre compañeros y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....                        | 33 |
| Tabla 3. | Trabajo en equipo en la organización y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....                      | 36 |
| Tabla 4. | Preocupación por el bienestar de los empleados y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....            | 39 |
| Tabla 5. | Percepción de la valoración de sus contribuciones y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....         | 42 |
| Tabla 6. | Confianza de los superiores para realizar bien su trabajo y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025 ..... | 44 |
| Tabla 7. | Sentirse parte importante de la organización y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....              | 47 |
| Tabla 8. | Tener claro lo que se espera de él en su trabajo y su Influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025 .....          | 49 |



|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 9. Tener claro que los Objetivos laborales esta bien definidos y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. .... | 52 |
| Tabla 10. Influencia del Clima laboral en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....                                               | 54 |
| Tabla 11. Estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. ....                                                                                  | 57 |



## RESUMEN

**Objetivo;** Determinar la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. **Material y Método:** Estudio de diseño no experimental de tipo explicativo de enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por 134 negociantes del Centro comercial Ormeño, las técnicas utilizadas para medir las variables fue la entrevista, como instrumentos se utilizó Escala Breve de Clima Laboral **de** Martínez-Tur y la guía de entrevista para evaluar el estrés laboral de Villalobos. **Resultados:** Para analizar las relaciones interpersonales se consideró los indicadores; respeto entre las personas en el lugar de trabajo donde: 33% ( $p= 0.030$ ) refieren que están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, 46.4% ( $p= 0.002$ ) están en desacuerdo sobre el ambiente de apoyo entre compañeros y 51.5% ( $p= 0.022$ ) están en desacuerdo que en su organización exista trabajo en equipo. Asimismo, se analizó el apoyo organizacional, donde, 32.9% ( $p= 0.032$ ) están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la organización se preocupe por el bienestar de sus empleados, 40.3% ( $p=0.022$ ) están en desacuerdo que la organización valore sus contribuciones, 50.7% ( $p= 0.006$ ) están de acuerdo que sus superiores confían en ellos para hacer bien su trabajo, 33.6% ( $p= 0.034$ ) están en desacuerdo de sentirse parte importante en la organización. Para determinar la orientación a las tareas se halló: que 32.1% ( $p= 0.031$ ) están ni de acuerdo ni en desacuerdo de tener claro que se espera de él en su trabajo, 36.6% ( $p= 0.027$ ) están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que los objetivos laborales de su organización esten bien definidos y 63.5% ( $p= 0.019$ ) perciben un clima laboral regular. Las categorías de estrés laboral identificados son: 59.7% presentaron estrés laboral alto, 22.4% estrés laboral muy alto y 17.9% estrés laboral medio. **Conclusión:** Se determino que el clima laboral influye en el estrés laboral de los negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025 ( $p= 0.027$ ).

**Palabras clave:** Clima, Estrés, laboral, salud ocupacional



## ABSTRACT

**Objective:** To determine the influence of the work climate on occupational stress among merchants of the Ormeño Shopping Center, Arequipa, 2025. **Material and Method:** A non-experimental, explanatory, quantitative study design was used. The population consisted of 134 merchants from the Ormeño Shopping Center. The technique used to measure the variables was the interview, and the instruments applied were the Short Work Climate Scale by Martínez-Tur and the Interview Guide for Assessing Work Stress by Villalobos. **Results:** To analyze interpersonal relationships, the following indicators were considered: respect among people in the workplace, where 33% ( $p = 0.030$ ) reported being neither in agreement nor in disagreement regarding the existence of respect in the workplace: 46.4% ( $p = 0.002$ ) disagreed about having a supportive environment among coworkers; and 51.5% ( $p = 0.022$ ) disagreed that teamwork exists within their organization. Organizational support was also analyzed showing that, 32.9% ( $p = 0.032$ ) were neither in agreement nor in disagreement that the organization values their contributions; 50.7% ( $p = 0.006$ ) agreed that their supervisors trust them to perform their work well; and 33.6% ( $p = 0.034$ ) disagreed with feeling like an important part of the organization. Regarding task orientation, results indicated that 32.1% ( $p = 0.031$ ) were neither in agreement nor in disagreement about clearly understanding what is expected of them at work; 36.6% ( $p = 0.027$ ) were neither in agreement nor in disagreement that their organization's work objectives are well defined; and 63.5% ( $p = 0.019$ ) perceived a fair work environment. The identified categories of work-related stress were as follows; occupational stress were as follows: 59.7% presented high work-related stress, 22.4% very high work-related stress, and 17.9% moderate work-related stress. **Conclusion:** It was that the work environment influences work-related stress among merchants of the Ormeño Commercial Center in Arequipa, 2025. The indicators studied showed statistically significant results ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Work environment, stress, occupational health



## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo (1), cada año se producen más de 2,8 millones de muertes por accidentes o enfermedades laborales. Las enfermedades profesionales afectan a 160 millones de trabajadores, mientras que se producen alrededor de 374 millones de lesiones laborales no mortales. Se estima que el costo de las prácticas de salud ocupacional inseguras asciende a aproximadamente el 3,94 % del PIB mundial anual. Según la Organización Mundial de la Salud, la salud va más allá de no estar enfermo. Incluye el bienestar físico, mental y social. Explicó que es fundamental.

El trabajo es beneficioso para la salud, no solo por el hecho de recibir un salario que permite comprar cosas, sino también porque implica movimiento físico y mental, y el contacto con otras personas, lo que fomenta el crecimiento emocional y hace que la persona se sienta valiosa y satisfecha con sus logros. Además, contribuye al bienestar de los demás al producir bienes y servicios. Por otro lado, el trabajo puede ser perjudicial para la salud, no solo por accidentes, sino también por enfermedades profesionales, la organización del trabajo y la falta de relaciones laborales, lo que puede derivar en diversos problemas como el agotamiento o incluso el estrés (1).

El objetivo de este estudio fue analizar cómo el entorno laboral afecta el estrés laboral de los comerciantes del Centro Comercial Ormeño de Arequipa en el año 2025. La investigación se estructura en cuatro capítulos. El capítulo I presenta las ideas básicas que explican el problema, los objetivos, su importancia, las posibles respuestas, las variables y su manejo. El capítulo II presenta la teoría. El capítulo III describe los métodos y el capítulo IV presenta los resultados y la discusión.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### Descripción del problema

##### A nivel internacional

Según la Organización Internacional del Trabajo (1), más de 2,8 millones de personas mueren cada año como consecuencia de accidentes o enfermedades laborales, y las enfermedades profesionales afectan a unos 160 millones. Además, 374 millones sufren lesiones no mortales en el trabajo. El coste de la mala seguridad y la salud ronda el 3,94 % del PIB mundial. Considero que esta cifra es bastante elevada.

El trabajo genera salud, no solo por el pago de la compra, sino también porque requiere actividad mental y física, así como interacciones sociales que fomentan el crecimiento emocional y permiten que las personas se sientan importantes y satisfechas con sus logros. Además, mejora la vida de los demás gracias a la creación de productos y servicios. Sin embargo, trabajar también puede perjudicar la salud, no solo por los accidentes, sino también por los riesgos psicosociales y el estrés laboral, como se observó durante la pandemia de COVID-19, que causa otras enfermedades como el agotamiento o el estrés laboral (1).



## **A nivel nacional**

Chuquipoma y Pereda (2020) realizaron una investigación en Trujillo, Perú, donde observaron que el 68 % de los empleados consideraban que sus condiciones laborales eran malas, principalmente porque no contaban con suficientes elementos positivos para un buen desempeño laboral. Los investigadores indicaron que el comportamiento arrogante y autoritario de los jefes también afectaba negativamente el clima laboral (2).

## **A nivel Local**

Cruz (2019) realizó una investigación dentro del municipio de Arequipa, y arrojó que el bienestar psicológico era bajo, siendo del 28 por ciento para las mujeres y del 21 por ciento entre los hombres, sumando un total del 49 por ciento. Entonces, esta investigación mostró que cuando el estrés laboral aumenta, da malos resultados para cualquier organización, lo que puede perjudicar tanto la salud emocional como la física de los trabajadores y reducir el bienestar psicológico (3).

La revisión bibliografía sobre estudios y artículos científicos realizados, muestran claramente que el problema de estrés laboral va en aumento a nivel mundial, internacional y local, lo que ha motivado a la autora realizar la investigación titulada: Clima laboral y estrés laboral en negociantes del centro comercial Ormeño Arequipa 2025.

## **Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

**PG.** ¿Cuál es la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025?



## 1.1.2. Problemas específicos

**PE1:** ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa?

**PE2:** ¿Cuál es la influencia del Apoyo organizacional en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa?

**PE3:** ¿Cuál es la influencia de la orientación a las tareas en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa?

**PE4:** ¿Cuál es la categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa?

## 1.2. OBJETIVOS

### 1.2.1. Objetivo general

**OG:** Establecer la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.

### 1.2.2. Objetivos específicos

**OE1:** Analizar las relaciones interpersonales que influyen en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa

**OE2:** Analizar la influencia del apoyo organizacional en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025

**OE3:** Determinar si la orientación a las tareas influye en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.

**OE4:** Identificar la categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.



## 1.3. JUSTIFICACIÓN

### 1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación concuerda con la teoría sobre el ambiente laboral y la presión. Por lo tanto, el objetivo es mostrar y proporcionar un conocimiento razonado y preciso sobre los eventos dentro de una situación empresarial para intentar aclararlos. Con este enfoque, se pueden obtener evidencias reales de los problemas de salud ocupacional presentes en el Centro Comercial Ormeño, lo que permite descubrir qué ocurre realmente.

### 1.3.2. Justificación practica

Dado el aspecto práctico del análisis, será posible una exploración profunda de los resultados del estudio y, con ello, proponer nuevas sugerencias útiles para afrontar el estrés laboral y, al mismo tiempo, lograr un buen rendimiento laboral. Esto, a la larga, conduce a un logro más productivo de los objetivos y metas laborales de los empleados. Además, al determinar la relación entre un factor y otro, se pueden extraer conclusiones claras, lo que puede ayudar a crear recomendaciones adecuadas. Asimismo, se presentarán estadísticas para que las conclusiones no se basen únicamente en las opiniones del investigador, sino en resultados reales.

### 1.3.3. Justificación metodológica

Desde esta perspectiva, la investigación creará un método cuantitativo. Además, la investigación no será experimental ni transversal, sino que buscará explicar los problemas, por lo que se busca obtener resultados estadísticos. Para lograr este objetivo, se utilizarán dos instrumentos: una escala breve de clima laboral y una escala de estrés laboral, ambos ya



validados.

## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. Hipótesis general

**HG:** El Clima laboral influye significativamente en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.

### 1.4.2. Hipótesis específicas

**HE1:** Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa

**HE2:** El Apoyo organizacional influye significativamente en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa

**HE3:** La orientación a las tareas influye significativamente en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa

**HE4:** La categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, es alto

## 1.5. VARIABLES

**Variable independiente:** Clima laboral.

**Variable 2:** Estrés laboral.

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES              | DIMENSIONES                           | INDICADORES                                                       | INDICE/MEDIDA                                                                                                                     |
|------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.Clima laboral</b> | <b>1.1.Relaciones interpersonales</b> | 1.1.1. Respeto en el lugar de trabajo.                            | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        |                                       | 1.1.2. Ambiente de apoyo entre compañeros.                        | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        |                                       | 1.1.3. trabajo en equipo en esta organización.                    | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        | <b>1.2. Apoyo organizacional.</b>     | 1.2.1. Preocupacion por el bienestar de sus empleados.            | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        |                                       | 1.2.2. Percibe que la organización valora sus contribuciones.     | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        |                                       | 1.2.3. Confianza de los superiores para realizar bien su trabajo. | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        |                                       | 1.2.4. Sentirse parte importante de la organización.              | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
|                        | <b>1.3. Orientación a las tareas</b>  | 1.3.1.Tener claro qué se espera de él en su trabajo.              | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en                                                         |



|                  |                                  |                                                                      |                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                  |                                                                      | desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo                                                                           |
|                  |                                  | 1.3.2. Tener claro que los objetivos laborales están bien definidos. | a. Totalmente en desacuerdo<br>b. En desacuerdo<br>c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>d. De acuerdo<br>e. Totalmente de acuerdo |
| 2.Estres laboral | 2.1. Categoría de estrés laboral |                                                                      | Bajo (0-25)<br>Medio (26-50)<br>Alto (51-75)<br>Muy alto (76-100)                                                                 |



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

**Vera. (4),** El estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta. 2024, Ecuador. Cual los resultados del estudio influyen de manera notable en la reducción del rendimiento. Asimismo, se determinó que factores físicos del espacio de trabajo, como la luz disponible y los niveles de ruido, tienen una incidencia relevante en el bienestar de los trabajadores.

**Medina. (5),** Existe una relación entre el estrés laboral y el ambiente laboral, tras dos años de la pandemia de COVID-19, en el personal de salud de la Unidad de Medicina Familiar No. 7 de Aguascalientes, México, en 2024. Los resultados mostraron la importancia de implementar planes de apoyo para mejorar el clima laboral y reducir el estrés. Promover la resiliencia y brindar mejores condiciones contribuye al bienestar y mejora la calidad de la atención médica. Es evidente que la mejora del ambiente laboral y el apoyo son necesarios para que el personal trabaje de forma más eficaz y mantenga una buena salud en el trabajo. Además, los planes deben considerar la promoción de la resiliencia y mejores condiciones para tener un impacto



positivo en el sistema de salud. Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, pandemia por COVID-19.

**Borja. (6),** En el estudio Clima laboral y su influencia en el Desempeño laboral de las microempresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo cantón Pelile, Ecuador. 2023. Evidenció los siguientes resultados: Que algunas empresas carecen de una adecuada supervisión, lo cual obstaculiza el cumplimiento eficaz de las tareas y eleva los niveles de estrés. Asimismo, se identificó la existencia de relaciones interpersonales deficientes y un manejo inadecuado de los conflictos, factores que deterioran el clima organizacional.

**Saldaña, et al. (7),** en su investigación: Estrés, factores psicosociales y su impacto en la mujer trabajadora. España. 2033 Obtuvo lo siguiente: Los resultados, reportaron niveles elevados de estrés y la presencia de riesgos psicosociales vinculados tanto a las condiciones laborales como a situaciones de violencia. El estudio concluye que, pese al avance social, persisten marcadas desigualdades laborales que afectan a las mujeres en el ámbito privado.

**Gonzales. (8),** En un estudio denominado Propuesta de intervención para el estrés laboral en la zona comercial de Electro Ofertas en Cuenca, Ecuador en el año 2021, se llegó a resultados, encontrando que la mayoría del personal presentaba algún nivel de estrés, donde el 70 por ciento era leve, el 16 por ciento moderado y el 14 por ciento alto; mayoritariamente en mujeres. Con base en estos hallazgos, se elaboraron acciones preventivas y estrategias de intervención destinadas a reducir el estrés laboral del personal.

### 2.1.2. A nivel nacional

**Vargas. (9)** Estrés y Ansiedad En Comerciantes Formales Del Distrito De Villa El Salvador En Tiempos De Pandemia, Lima. 2024. Obtuvo lo siguiente: Después de mirar los datos obtenidos, se nota que un 47 por ciento de las personas estuvo en el grupo de estrés medio, al mismo tiempo que un 45.67 por ciento entró en la categoría de una ansiedad promedio. Se encontró que hay vínculo que es moderadamente bajo y a la vez positivo entre las variables estrés y ansiedad, este resultado salió por medio del coeficiente rho de 0.373. De igual manera hay una relación baja y positiva entre estrés y diferentes tipos de ansiedad además de ansiedad y distintas clases de estrés. También, como especie de dato extra, es interesante ver que la conexión entre estrés y ansiedad no es muy fuerte pero sí tiene importancia. En el análisis de los datos, se observará que la relación de ansiedad con estrés es algo complejo y varía dependiendo del contexto. Esto muestra que los efectos de estrés sobre ansiedad pueden cambiar según diferentes factores no considerados aún. Aun así, la información es valiosa para el entendimiento general del tema y para futuros estudios más profundos.

**Guerrero, et al. (10)** Efectos del clima laboral y las experiencias estresantes para la eficiencia laboral según lo visto por los empleados en Ecuador durante el 2022. Estos resultados tienen una importancia para crear y poner en práctica las tácticas que ayuden a una mejor visión del clima laboral, ya que se notan beneficios en cuanto a cuánto estrés y rendimiento del personal.

**Reynudez. (11)** Se investigó la comunicación familiar y la presión laboral de los empleados de un centro de salud en Ayacucho durante 2021. Los resultados demuestran que el 78,7 % del personal tiene un nivel medio de comunicación familiar, mientras que el 57,5 % presenta un nivel bajo de estrés laboral. No se detectó una relación significativa ( $p > 0,05$ ). En resumen, la conexión entre el estrés laboral y la comunicación familiar no es significativa.

**López. (12)** La investigación "Condiciones Laborales y Estrés Laboral en Microempresarios que Venden Emolientes en un Distrito de Lima - 2021" arrojó estos hallazgos. La venta de emolientes por parte de microempresarios se considera un trabajo independiente. Se agrupan en asociaciones y su presencia en las calles se ha convertido en parte de la tradición peruana. Si bien la ley los reconoce como microempresarios, trabajar en la vía pública con un bajo nivel de autoempleo es un factor que precariza su salud. Las personas que realizan este tipo de trabajo a menudo enfrentan diversos riesgos, incluyendo riesgos para su seguridad y salud, y problemas como acoso o golpes. Esto suele ocurrir al vender en la calle, donde además existe poca información u organización sobre salud ocupacional. El propósito del estudio es explorar cómo el estrés laboral se relaciona con el entorno y las condiciones en las que trabajan estos vendedores de emolientes.

**Cordova. (13)** Comunicación familiar y estrés laboral entre vendedores del Mercado de Pescado "Luis Banchero Rosi", Ayacucho, 2020. Al analizar los resultados, no se observó una conexión entre la comunicación familiar y el estrés laboral. Alrededor del 75% (30 vendedores) presentaron niveles

medios de comunicación familiar. El estrés laboral se observó en aproximadamente el 70%, lo que significa que 28 vendedores reportaron experimentar estrés en el trabajo. La mayoría de estos vendedores muestran actitudes negativas o poco tolerantes al tratar con los clientes debido a su baja capacidad para manejar el estrés. En cuanto a la comunicación familiar, esta se mantiene mayormente en un nivel medio, lo que demuestra que los vendedores intentan fortalecer los lazos familiares.

### 2.1.3. A nivel regional

**Chite. (14)** Se estudió el clima organizacional y su relación con el estrés laboral en una empresa financiera con sede en Arequipa en 2022. La investigación reveló que existe una relación inversa entre ambas variables. Esto significa que, cuando el clima laboral mejora, el estrés de los empleados disminuye, pero, al mismo tiempo, cuando empeora o disminuye, el estrés de los trabajadores se intensifica.

**Martinez, et al. (15)** El estudio "Clima Organizacional y Estrés en el Bienestar Laboral, Tégica 2022" arrojó estos hallazgos. Los datos refutan la hipótesis de que el estrés laboral pueda influir en el bienestar de los trabajadores. Por otro lado, la opinión de que los cambios en el clima organizacional realmente afectan el bienestar se sustenta en un coeficiente positivo de 0,79.

**Liza. (16)** Estrés laboral y clima organizacional en empleados de Buen Vivir S.A.C., Chiclayo, 2020. Se obtuvieron los siguientes resultados: El nivel de estrés laboral de los trabajadores de Buen Vivir S.A.C. es alto. En su mayoría, explican que deben trabajar a un ritmo acelerado, que tienen

muchos compromisos y que sienten presión para mantenerse al día con su trabajo diario. De las 23 personas que respondieron, el 77 % indicó un nivel alto de estrés en relación con el clima organizacional, mientras que el 23 % de los 7 empleados indicó un nivel medio. El clima organizacional en Buen Vivir S.A.C. presenta aspectos que aún deben mejorarse.

**Contreras. (17)** Se analizó el estrés laboral y el clima laboral de los trabajadores de una empresa privada de Arequipa en 2021. Los resultados muestran que el estrés laboral tiene una relación débil y negativa, pero muy significativa, con el clima laboral ( $\rho = -0,238$ ;  $p = 0,012$ ). Por lo tanto, si una variable de estrés laboral aumenta o disminuye, el clima laboral se modifica de forma diferente.

**Hinostroza (18)** Estrés laboral y su impacto en las metas de la fuerza de ventas. Perú 2018. Estos son los resultados encontrados: Al analizar los objetivos de ventas para la semana 4 y el nivel de estrés de los participantes, se evidenció que la mayoría de las personas no alcanzaron sus cifras de ventas y que su nivel de estrés era bajo en comparación con quienes sí alcanzaron su meta, ya que el estrés de estas personas era muy bajo. Solo uno de los participantes que no alcanzó la meta semanal de ventas tenía un nivel de estrés alto. Además, entre dos personas con un nivel de estrés muy bajo, una logró alcanzar la meta semanal, mientras que la otra no. Por lo tanto, es posible considerar que cuando una persona no alcanza la meta semanal, su nivel de estrés aumenta, pero cuando se alcanza la meta de ventas, disminuye.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **1. Clima Laboral**

#### **1.1. Clima Laboral**

El clima laboral es la percepción colectiva de los trabajadores acerca de cómo es su lugar de trabajo. Esta incluye cómo la organización maneja sus reglas, procedimientos y estructuras, lo cual impacta directamente en su motivación, satisfacción, rendimiento y bienestar, y por ende, en la productividad y los resultados empresariales.

##### **1.1.1. Relaciones Interpersonales**

La interacción humana es un pilar fundamental de la vida social, siendo las relaciones interpersonales definidas como los vínculos que se forman y se mantienen entre individuos (20). Por otra parte, indicaron que las interacciones no solo influyen en la eficacia de los equipos y la satisfacción laboral, sino que también pueden ser un factor determinante en los niveles de estrés experimentados por los colaboradores cabe concluir que Estas conexiones implican un intercambio mutuo que impacta la comprensión y la experiencia de cada persona involucrada (19).

##### **1.1.2. Respeto en el lugar de trabajo**

La calidad de las relaciones interpersonales en el entorno de los negocios impacta directamente el ambiente laboral y el estrés de los profesionales. Estas dinámicas, que incluyen la comunicación, la colaboración y la gestión de desacuerdos, son vitales para el funcionamiento del equipo y la eficiencia en un ámbito de personas negociantes, para lo cual las relaciones interpersonales se clasifican en las siguientes: excelentes, buenas regulares y deficientes(21).

Según Goleman (22) Las relaciones excelentes se caracterizan por una comunicación transparente y empática, confianza mutua y colaboración incondicional. Esto fomenta equipos de alto rendimiento, innovación y un manejo efectivo del estrés, contribuyendo al bienestar y la eficacia de los negociantes (22).

Las relaciones buenas implican comunicación abierta y respetuosa, con confianza y disposición a colaborar. Promueven un ambiente positivo, reducen la fricción y mitigan el estrés, permitiendo un bienestar adecuado. (21).

Cuando son regulares, las interacciones son principalmente transaccionales, careciendo de apoyo emocional o confianza profunda. Esto puede generar ineficiencias, malentendidos y un aumento moderado del estrés (23).

Finalmente, las relaciones deficientes se definen por una comunicación pobre o nula, conflictos constantes, desconfianza y ausencia de colaboración (19). Crean un clima tóxico que dispara el estrés, erosiona la motivación y perjudica gravemente el bienestar y el rendimiento de los negociantes.

### **1.1.3. Ambiente de apoyo entre compañeros**

En el exigente y cambiante ambiente de un centro comercial, donde los negociantes enfrentan constantes presiones de ventas y clientes, el apoyo entre compañeros se vuelve un factor crucial. Este respaldo mutuo funciona como un amortiguador contra el estrés laboral, ya que reduce la percepción de la carga de trabajo y mejora la capacidad para afrontar desafíos (23). Sentir que pueden contar con sus colegas para resolver problemas o desahogarse, no solo fortalece la resiliencia y previene el agotamiento, sino que también fomenta una comunicación más fluida y constructiva, lo que

minimiza tensiones y conflictos. En última instancia, este ambiente de apoyo contribuye significativamente a un clima laboral positivo, impactando directamente la productividad y el bienestar a largo plazo de los negociantes (22).

#### **1.1.4. Trabajo en equipo en la organización**

Los negociantes de centros comerciales enfrentan múltiples fuentes de estrés, como la presión de ventas, la atención al cliente y las largas jornadas (23). Si a estas exigencias se suma un clima laboral deficiente, marcado por la falta de apoyo entre colegas, mala comunicación o competencia desleal, el estrés puede dispararse, reduciendo la capacidad individual para manejar la situación.

Por el contrario, un clima laboral positivo, que fomente el apoyo mutuo, la comunicación transparente y el sentido de comunidad, actúa como un potente amortiguador del estrés (22). Sentir el respaldo de los compañeros aligera la carga y fortalece la resiliencia, lo cual no solo mejora la satisfacción y reduce el agotamiento, sino que también impulsa la creatividad, la colaboración y, en última instancia, la prosperidad de los negocios. Para el 2025, gestionar proactivamente el clima laboral en lugares como el Centro Comercial Ormeño será esencial para el bienestar y la sostenibilidad de sus negociantes.

#### **1.2. Apoyo organizacional**

El Apoyo Organizacional Percibido (AOP) es fundamental para los negociantes del Centro Comercial Ormeño; es la confianza que tienen en que la administración valora su trabajo y se preocupa por su bienestar (24).

Este apoyo, visible en la provisión de recursos y una comunicación efectiva, es vital.

Un Apoyo organizacional elevado mejora el clima laboral, haciendo que los negociantes se sientan seguros y motivados. Esto reduce el estrés por la presión de ventas y la competencia (23). pues saben que cuentan con respaldo. Por el contrario, un bajo apoyo organizacional intensifica el estrés, llevando a la frustración y al agotamiento (19). Para el 2025, reforzar este apoyo será crucial para el bienestar de los negociantes y la prosperidad del Centro Comercial Ormeño.

#### 1.2.1. Preocupación de la organización por el bienestar de sus empleados

Cuando los negociantes de un centro comercial sienten que la gerencia valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (24), se genera un **clima laboral positivo**, que los hace sentir seguros y motivados. Este apoyo reduce el estrés de las presiones comerciales (23). al percibirse respaldados. Sin embargo, si perciben una baja preocupación por su bienestar, el estrés aumenta, llevando a frustración y agotamiento (19). Por ello, para el éxito del Centro Comercial Ormeño en 2025, es crucial que su administración demuestre activamente este interés por el bienestar de sus negociantes.

#### 1.2.2. Valoración de las contribuciones del empleado

Sentirse que las contribuciones de los interantes de una organización son **valorados** fomenta un buen clima y disminuye la frustración (24).

#### 1.2.3. Confianza de los administradores en la realización del trabajo

La **confianza** de los superiores empodera a los negociantes, reduciendo la ansiedad y promoviendo la iniciativa en el dinámico entorno comercial.

#### **1.2.4. Reconoce la importancia de su participación en la organización.**

Sentirse parte importante **de la** organización, crea un sentido de pertenencia que mitiga el estrés por aislamiento y fomenta la colaboración (22). En esencia, un fuerte apoyo organizacional es crucial para el bienestar y la eficacia de los negociantes en este centro comercial (19).

### **1.3. Orientación a las tareas**

En el contexto del Centro Comercial Ormeño en Arequipa para el 2025, la orientación a las tareas es un pilar fundamental que moldea directamente el clima laboral y los niveles de estrés que experimentan los negociantes. Este concepto se enfoca en la claridad de las expectativas y la definición de metas para optimizar el rendimiento y el bienestar.

La orientación a las tareas se refiere a un estilo de gestión o enfoque que prioriza la organización, planificación y ejecución eficiente de las actividades necesarias para lograr los objetivos establecidos (19). Para los negociantes de un centro comercial, esto implica una dirección clara sobre "qué" se debe hacer y "cómo" se medirá el éxito en un entorno dinámico y competitivo.

#### **1.3.1. Tiene claro lo que se espera de su participación en el trabajo.**

Aborda la claridad de rol, que es la medida en que un individuo comprende sus responsabilidades, deberes y las expectativas de rendimiento asociadas a su puesto (23). Para un negociante en el Centro Comercial Ormeño, tener esta claridad reduce significativamente la ambigüedad de rol, una importante fuente de estrés que puede generar confusión, frustración y una sensación

de falta de control. Cuando los comerciantes saben exactamente lo que se espera de ellos, pueden concentrar sus esfuerzos de manera más efectiva, planificar sus operaciones diarias con mayor confianza y sentirse más competentes, lo que contribuye a un clima laboral más estable y predecible.

### **1.3.2. Objetivos laborales bien definidos**

Facilita la planificación estratégica y la priorización de tareas. Al conocer sus metas, los comerciantes pueden medir su progreso y experimentar una sensación de logro, fortaleciendo su motivación y su percepción de un ambiente de trabajo justo y con propósito (19).

## **2. Estrés laboral**

El estrés laboral es una reacción física y emocional que surge cuando las exigencias laborales superan la capacidad de una persona o sus recursos. Esta brecha tiene efectos negativos en la salud física y mental que se multiplican por 25. El estrés proviene de factores como el exceso de tareas, la falta de control, roles laborales imprecisos, relaciones poco saludables y la falta de apoyo, como se muestra en el diagrama 26. Si el estrés persiste durante un tiempo prolongado, pueden aparecer problemas de salud, ansiedad, agotamiento y menor productividad (27).

El estrés laboral en los Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025, surge cuando las exigencias de su trabajo superan su capacidad para manejarlas, creando un desequilibrio entre lo que se les pide y los recursos que tienen (28). Este estrés no es solo una reacción individual, sino que se ve agravado por las características propias del comercio minorista.

Las principales causas de estrés para estos comerciantes incluyen la constante presión por ventas (23), la interacción continua con clientes, la incertidumbre económica y la competencia (29), las jornadas largas e irregulares (30), la carga administrativa y la sensación de falta de control.

Cuando estas presiones sobrepasan al negociante, se manifiestan en fatiga, ansiedad o agotamiento emocional. Si el estrés es prolongado, no solo afecta la salud del comerciante, sino que también reduce su productividad, la calidad del servicio al cliente y puede llevar al abandono del negocio, afectando negativamente la rentabilidad y sostenibilidad en el centro comercial de Ormeño, Arequipa (31).

## 2.1. Categorías del estrés laboral

Magnitud o intensidad de la respuesta psicofisiológica y emocional que estos comerciantes experimentan cuando perciben que las demandas de su actividad comercial exceden sus capacidades o recursos personales y organizacionales para afrontarlas (28). Donde la categoría es un indicador de la discrepancia percibida entre las exigencias inherentes al rol de negociante en un centro comercial y los recursos disponibles para manejarlas eficazmente.

La clasificación de la categoría de estrés laboral se realiza generalmente a través **de** escalas psicométricas estandarizadas que asignan puntuaciones, las cuales luego se interpretan en rangos preestablecidos como bajo, medio o alto; cada uno con características e impactos distintos en los trabajadores.

Una categoría baja de estrés; se asocia con escasos o nulos síntomas, buena capacidad de afrontamiento y un equilibrio vida-trabajo sano, incluso con "eustrés" o estrés positivo (32). Esto se traduce en un clima laboral

positivo, alta satisfacción y productividad, donde los negociantes se sienten competentes y en control.

La categoría media de estrés; implica que los individuos comienzan a sentir las demandas laborales como un desafío, con síntomas leves y esporádicos (fatiga, irritabilidad), aunque generalmente logran manejarlas(32). Esta categoría puede indicar un clima con áreas de mejora y, si no se aborda, podría escalar a un estrés alto, poniendo en riesgo el bienestar de los negociantes.

Categoría alto de estrés; caracterizada por una respuesta intensa y persistente, con síntomas graves como ansiedad crónica, agotamiento y problemas de concentración (29). Aquí, las demandas superan drásticamente los recursos, llevando a la fase de "agotamiento" (32). Esta categoría es propio de un clima laboral tóxico, impacta severamente la salud física y mental, reduce drásticamente la productividad y aumenta el riesgo de burnout y rotación de personal comprometiendo gravemente la viabilidad del negocio para los negociantes (31).

Categoría Muy Alto de Estrés; esta es la categoría más crítica de estrés, donde los negociantes experimentan una sobrecarga extrema y crónica. Los síntomas son graves y constantes, pudiendo incluir trastornos de ansiedad, depresión, agotamiento severo, problemas de salud psicosomáticos y una incapacidad significativa para funcionar eficazmente en el trabajo. La fase de "agotamiento" es predominante, con un desgaste profundo de los recursos físicos y psicológico (29).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL



## **Clima Laboral:**

Los empleados comparten percepciones sobre diferentes aspectos del entorno laboral, como las normas, estructuras y procesos de la organización. Estas describen cómo perciben las políticas de su empresa y el ambiente laboral (19).

## **Estrés laboral:**

Reacciones físicas y emocionales que experimenta una persona cuando las exigencias laborales superan sus posibilidades, los recursos con los que cuenta o se siente incapacitada para afrontarlas. Creo que es una experiencia común (33).

## **Negociantes:**

Personas, ya sean naturales o jurídicas (como dueños de tiendas o empresas), que se dedican de manera habitual y profesional a la compra y venta de bienes o servicios con el fin de obtener un lucro o ganancia (34).

## **Salud ocupacional:**

Esta actividad involucra muchos campos diferentes y busca que los trabajadores obtengan una mejor salud enfocándose en prevenir enfermedades y accidentes y reparar o eliminar condiciones y factores que podrían ser riesgosos o conducir a problemas.



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que no se realizó ninguna manipulación en las variables de estudio, no se modificó intencionalmente las variables independientes para que se pueda observar su efecto en otras. En esta investigación solo se midió y observó los fenómenos y variables tal como se encontraron en su contexto natural para poder ser analizadas

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se describió como un estudio básico y Rodríguez (36) señala que el objetivo es generar información científica mediante análisis que no se utiliza directamente en la práctica. Además, se diseñó de forma transversal, como señalan Cabezas, Andrade y Torres (35), lo que permite a los investigadores evaluar el comportamiento entre dos variables utilizando datos recopilados en un solo período. Esto significa que los eventos se revisan solo por un momento. Desde el punto de vista explicativo, el estudio busca mostrar cómo la variable independiente puede afectar a la variable dependiente, buscando causas y efectos (36).

**Enfoque:**

El enfoque utilizado es cuantitativo, ya que se basa en la recolección y el análisis estadístico de datos numéricos. Se emplean instrumentos estructurados para medir con precisión las variables clima y estrés laboral.

**3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN**

La investigación utilizó el método de lógica deductiva, es decir, los principios encontrados de antemano se aplicaron para casos particulares porque los juicios estaban conectados. El análisis es una forma de deducción que se utiliza en este tipo de trabajo para el estudio científico.

**3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA****3.4.1. Población**

La población estuvo compuesta por los negociantes del Centro comercial Ormeño, ubicado en la ciudad de Arequipa; los mismos que son una totalidad de 134 comerciantes.

**3.4.2. Muestra**

Por ser una población relativamente pequeña, para la presente investigación; la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población es decir 134 comerciantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa. 2025.

**Muestreo:** Se eligió el Muestreo simple aleatorio, en el que las unidades de análisis tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas.

**Criterio de Inclusión:**

- negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.

- negociantes que deseen participar de la investigación

**Criterio de Exclusión:**

- negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.
- negociantes que deseen participar de la investigación.

**3.5. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN****3.5.1. Técnicas:**

Para ambas variables : Entrevista

**3.5.2. Instrumentos:****Variable Independiente:**

El instrumento que se utilizó fué la Escala Breve de Clima Laboral de Martínez-Tur, Peiró y Ramos (37): Mide tres dimensiones básicas: Relaciones interpersonales, apoyo organizacional y orientación hacia las tareas. El propósito fué Ofrecer una herramienta rápida y válida para evaluar el clima laboral en pocos minutos, útil en investigaciones o diagnósticos organizacionales. Presenta un formulario de 10 Items con respuestas tipo Likert y con afirmaciones relacionadas al ambiente de trabajo, usa una escala de 1 al 5. Interpretación general:

40 a 50 = Excelente clima laboral en esa dimensión

30 a 39 Buen clima, pero con posibilidades de mejora.

20 a 29 Clima laboral regular, atención necesaria

10 a 19 Clima laboral deficiente, intervención urgente. (37)

## **Variable Dependiente:**

Se utilizó como instrumento la guía de entrevista de Villalobos para la medición del estrés laboral. Se aplicó la tercera versión del cuestionario de estrés laboral de Villalobos para determinar la exposición de los trabajadores al estrés laboral. Esta encuesta, creada en 2016, consta de treinta y una preguntas. Las respuestas siguen opciones tipo Likert, como "siempre", "casi siempre", "a veces" o "nunca", y se califican con 4, 3, 2 o 1 punto. La puntuación total determinará la categoría de estrés a la que pertenece cada persona.

0-25 = Bajo

26-50 = Medio

51-75 = Alto

76-100 = Muy Alto

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para la recolección de datos se realizó los trámites administrativos mediante una solicitud al jefe del establecimiento. Seguidamente las coordinaciones que permitieron obtener los datos para lo cuál se aplicaron los instrumentos diseñados para tal fin, previa firma del consentimiento informado.

#### **Procesamiento de datos**

La información obtenida; fué codificada ingresada a un programa de base de datos Excel y posteriormente fueron trasladados al Software estadístico SPSS versión 25, donde se procesaron considerando los criterios del 95% de confianza y un 0.5% de margen de error, asimismo se aplicaron las

fórmulas estadísticas para obtener los resultados que permitieron elaborar las tablas estadísticas y su posterior análisis e interpretación., considerando los objetivos propuestos en la investigación.

### 3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba estadística utilizada fue la de chi-cuadrado.

Formula de la chi cuadrada:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Donde:**

$\chi^2$ : Chi cuadrado

$e_i$ : frecuencia esperada

$o_i$ : frecuencia observada

### 3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### 3.8.1. Validez

El instrumento sobre Clima laboral fue construido y validado por Caldwell, Bradley 1984 y a partir de entonces ha sido utilizado en diversas investigaciones.

El cuestionario de evaluación de estrés laboral ha sido adaptado del cuestionario de Gloria H. Villalobos para trabajadores de un centro comercial.

#### 3.8.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fué evaluada a través de la prueba piloto y el cálculo del Alfa de Cronbach. En primer lugar, se aplicará el cuestionario a un grupo pequeño de pacientes similares a los de la muestra real, con el fin de comprobar la consistencia interna del instrumento. Posteriormente, se calculará el Alfa de Cronbach,

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

Es la varianza del ítem i.

Es la varianza de los valores totales observados.

Es el número de preguntas o ítem

Teniendo un resultado de 0,842 lo cual indica que el instrumento es confiable y se utilizó para la recolección de datos.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS.

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.

Se analizaron los resultados de las siguientes dimensiones; relaciones interpersonales, apoyo organizacional, orientación a las tareas así como también el estrés laboral, los resultados encontrados fueron estadísticamente significativos con valores de  $p < 0.05$ , los mismos que presentamos a continuación.

**Tabla 1. Respeto en el lugar de trabajo y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025**

| Respeto en el lugar de trabajo | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|--------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo       | 3              | 2.2  | 5    | 3.7  | 6        | 4.5  | 14    | 10.4  |
| En desacuerdo                  | 7              | 5.2  | 28   | 20.9 | 9        | 6.7  | 44    | 32.8  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13             | 9.8  | 23   | 17.2 | 8        | 6.0  | 44    | 33.0  |
| De acuerdo                     | 1              | 0.7  | 16   | 11.9 | 7        | 5.2  | 24    | 17.8  |
| Totalmente de acuerdo          | 0              | 0.0  | 8    | 6.0  | 0        | 0.0  | 8     | 6.0   |
| Total:                         | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 17.051$$

$$P= 0.030$$

*ES SIGNIFICATIVA*

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$G/= 8$$

El primer objetivo específico busco analizar las relaciones interpersonales que influyen en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa. En la tabla 1, se analiza el respeto entre las personas en el lugar de trabajo y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, donde 33% de los negociantes refieren que están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, el 32.8% están en desacuerdo, 17.8% están de acuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, 10.4% están totalmente en desacuerdo y 6% están totalmente de acuerdo que en el lugar de trabajo exista el respeto.

Los negociantes del centro comercial Ormeño presentaron estrés laboral alto en el 20.9% de los que están en desacuerdo que exista respeto en el lugar de trabajo, en el mismo grupo 6.7% tienen estrés laboral muy alto, y 5.2% tienen estrés laboral medio. Asimismo 17.2% presento estrés laboral alto en los negociantes que manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el respeto en el lugar de trabajo.

Al análisis estadístico se obtuvieron los valores  $X^2_{cal} = 17.051$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  a un Nivel de significancia de  $P = 0.030$ , resultado que es estadísticamente significativo.

En el presente estudio se encontró que 33% de los negociantes refieren que están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, lo cuál muestra una relación significativa con el estrés laboral de los negociantes ( $X^2_{cal} = 17.051$ ;  $p = 0.030$ ). Se observó que aquellos que manifestaron estar en desacuerdo que exista respeto en el lugar de trabajo presentaron mayor proporción



de estrés laboral alto (20.9%), mientras que los que estuvieron totalmente de acuerdo no presentaron estrés laboral medio.

Al respecto Pacheco refiere que la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno de los negocios impacta directamente el ambiente laboral y el estrés de los profesionales. Estas dinámicas, que incluyen la comunicación, la colaboración, el respeto entre los miembros de la organización y la gestión de desacuerdos, son vitales para el funcionamiento del equipo y la eficiencia en un ámbito de personas negociantes. (21)

**Tabla 2. Ambiente de apoyo entre compañeros y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Ambiente de apoyo entre compañeros | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                    | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                    | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo           | 4              | 3.1  | 5    | 3.7  | 9        | 6.7  | 18    | 13.5  |
| En desacuerdo                      | 17             | 12.8 | 35   | 26.1 | 10       | 7.5  | 62    | 46.4  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo     | 3              | 2.0  | 25   | 18.7 | 10       | 7.5  | 38    | 28.2  |
| De acuerdo                         | 0              | 0.0  | 12   | 9.0  | 1        | 0.7  | 13    | 9.7   |
| Totalmente de acuerdo              | 0              | 0.0  | 3    | 2.2  | 0        | 0.0  | 3     | 2.2   |
| Total:                             | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 24.262$$

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$P= 0.002$$

$$G/= 8$$

*ES SIGNIFICATIVA*

En la tabla 2, analizamos el indicador ambiente de apoyo entre compañeros y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, donde; 46.4% refieren que están en desacuerdo que exista ambiente de apoyo entre compañeros, 28.2% manifiestan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el ambiente de apoyo entre compañeros, 13.5% están totalmente en desacuerdo, 9.7% están de acuerdo y sólo 2.2% refieren estar totalmente de acuerdo sobre la existencia del ambiente de apoyo entre compañeros.

En los negociantes que están en desacuerdo que exista un ambiente de apoyo entre compañeros el 26.1% presentan estrés laboral alto, 12.8% estrés laboral medio y 7.5% estrés laboral muy alto. Por otro lado los que refieren que están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el ambiente de apoyo entre compañeros ; 18.7% presentaron estrés laboral alto, 7.5% estrés muy alto y 2.0% estrés medio.

Al análisis estadístico se obtuvieron los valores  $X^2_{cal} = 24.262$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  el valor de  $P = 0.002$ , resultado que es estadísticamente significativo.

En el presente estudio se encontró que 33% de los negociantes refieren que están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, lo cuál muestra una relación significativa con el estrés laboral de los negociantes ( $X^2_{cal} = 17.051$ ;  $p = 0.030$ ). Se observó que aquellos que manifestaron estar en desacuerdo que exista respeto en el lugar de trabajo presentaron mayor proporción de estrés laboral alto (20.9%), mientras que los que estuvieron totalmente de acuerdo no presentaron estrés laboral medio.

Lussier, R.(23), refiere que en el exigente y cambiante ambiente de un centro comercial, donde los negociantes enfrentan constantes presiones de ventas y



clientes, el apoyo entre compañeros se vuelve un factor crucial. Este respaldo mutuo funciona como un amortiguador contra el estrés laboral, ya que reduce la percepción de la carga de trabajo y mejora la capacidad para afrontar desafíos.

.

**Tabla 3. Trabajo en equipo en la organización y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Trabajo en equipo              | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|--------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo       | 6              | 4.5  | 6    | 4.5  | 7        | 5.2  | 19    | 14.2  |
| En desacuerdo                  | 14             | 10.4 | 38   | 28.4 | 17       | 12.7 | 69    | 51.5  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4              | 3.0  | 21   | 15.7 | 6        | 4.5  | 31    | 23.2  |
| De acuerdo                     | 0              | 0.0  | 14   | 10.4 | 0        | 0.0  | 14    | 10.4  |
| Totalmente de acuerdo          | 0              | 0.0  | 1    | 0.7  | 0        | 0.0  | 1     | 0.7   |
| Total:                         | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas

$$X^2_{cal}= 17.916$$

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$P= 0.022$$

$$G/= 8$$

*ES SIGNIFICATIVA*

En la tabla 3, se analiza la variable trabajo en equipo en la organización y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño, en el cual 51.5% de los negociantes refieren que están en desacuerdo que en su organización exista trabajo en equipo, 23.2% indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14.2% están totalmente en desacuerdo, 10.4% de acuerdo y el 0.7% están totalmente de acuerdo que en su organización existe trabajo en equipo.

Por otro lado, el 28.4% presentan un estrés laboral alto en los negociantes que están en desacuerdo que en su organización exista trabajo en equipo, 12.7% presentan estrés muy alto y 10.4% presentan estrés medio. Asimismo el 15.7% presentan estrés laboral alto en los negociantes que manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en su organización exista trabajo en equipo, en este mismo grupo 4.5% presento estrés laboral muy alto y 3.0% estrés laboral medio.

Al análisis estadístico se obtuvieron valores  $X^2_{cal} = 17.916$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  el valor de  $P = 0.022$ , resultado que es estadísticamente significativo.

En el presente estudio se encontró que 33% de los negociantes refieren que están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, lo cuál muestra una relación significativa con el estrés laboral de los negociantes ( $X^2_{cal} = 17.051$ ;  $p = 0.030$ ). Se observó que aquellos que manifestaron estar en desacuerdo que exista respeto en el lugar de trabajo presentaron mayor proporción de estrés laboral alto (20.9%), mientras que los que estuvieron totalmente de acuerdo no presentaron estrés laboral medio.

Los resultados encontrados coinciden con lo que afirma Lussier, R.: Los negociantes de centros comerciales enfrentan múltiples fuentes de estrés, como la



presión de ventas, la atención al cliente y las largas jornadas (23). Si a estas exigencias se suma un clima laboral deficiente, marcado por la falta de apoyo entre colegas, mala comunicación o competencia desleal, el estrés puede dispararse, reduciendo la capacidad individual para manejar la situación.

**Tabla 4. Preocupación por el bienestar de los empleados y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Preocupación por el bienestar de los empleados | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|------------------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                                | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                                | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo                       | 14             | 10.4 | 16   | 11.9 | 9        | 6.7  | 39    | 29.0  |
| En desacuerdo                                  | 3              | 2.3  | 26   | 19.4 | 10       | 7.6  | 39    | 29.3  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo                 | 7              | 5.2  | 30   | 22.5 | 7        | 5.2  | 44    | 32.9  |
| De acuerdo                                     | 0              | 0.0  | 7    | 5.2  | 3        | 2.2  | 10    | 7.4   |
| Totalmente de acuerdo                          | 0              | 0.0  | 1    | 0.7  | 1        | 0.7  | 2     | 1.4   |
| Total:                                         | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas

$$X^2_{cal}= 16.858$$

$$P= 0.032$$

*ES SIGNIFICATIVA*

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$G/= 8$$

El segundo objetivo específico busco analizar si el apoyo organizacional influye en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.

En la tabla 4, se analiza el indicador Preocupación por el bienestar de los empleados y su influencia en el estrés laboral, donde, 32.9% de los negociantes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la organización se preocupe por el bienestar de sus empleados, el 29.3% manifiestan que están en desacuerdo, 29% manifiesta estar totalmente de acuerdo, 7.4% manifiesta que están de acuerdo y sólo 1.4% está totalmente de acuerdo

Es resaltante que, el 22.5% de los negociantes presentan estrés laboral alto en los que manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de que la organización se preocupe por el bienestar de los empleados. De otro lado el 19.4% presentaron estrés laboral alto en los negociantes que manifestaron estar en desacuerdo que la organización se preocupe por el bienestar de sus empleados.

Al análisis estadístico se obtuvieron valores  $X^2_{cal} = 16.858$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  un valor de  $P = 0.032$ , resultado que es estadísticamente significativo.

Los resultados evidencian que 32.9% de los negociantes refieren que están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que la organización se preocupe por los miembros del Centro Comercial, lo cuál muestra una relación significativa con el estrés laboral de los negociantes ( $X^2_{cal} = 16.858$ ;  $p = 0.032$ ). Se observó que aquellos que manifestaron estar en desacuerdo que la organización se preocupe por sus empleados presentaron mayor proporción de estrés laboral muy alto (7.6%), mientras que los que estuvieron totalmente en desacuerdo presentaron estrés laboral medio en mayor proporción (10.4%).



Los resultados concuerdan con lo que refiere Lussier (23), un Apoyo organizacional elevado mejora el clima laboral, haciendo que los negociantes se sientan seguros y motivados. Esto reduce el estrés por la presión de ventas y la competencia.

**Tabla 5. Percepción de la valoración de sus contribuciones y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Percepción de la valoración de sus contribuciones | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|---------------------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                                   | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                                   | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo                          | 12             | 9.0  | 14   | 10.4 | 10       | 7.5  | 36    | 26.9  |
| En desacuerdo                                     | 11             | 8.2  | 32   | 23.9 | 11       | 8.2  | 54    | 40.3  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo                    | 0              | 0.0  | 20   | 14.9 | 7        | 5.2  | 27    | 20.1  |
| De acuerdo                                        | 1              | 0.7  | 13   | 9.8  | 2        | 1.5  | 16    | 12.0  |
| Totalmente de acuerdo                             | 0              | 0.0  | 1    | 0.7  | 0        | 0.0  | 1     | 0.7   |
| Total:                                            | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 17.896$$

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$P= 0.022$$

$$G/= 8$$

*ES SIGNIFICATIVA*

En la tabla 5, se analiza la percepción de la valoración de sus contribuciones y su influencia y el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, donde, 40.3% de los negociantes perciben que la organización valora sus contribuciones, el 26.9% están totalmente en desacuerdo, 20.1% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12.0% están de acuerdo y el 0.7% de los negociantes están totalmente de acuerdo que la organización valore sus contribuciones.

Por otro lado, el 23.9% de los negociantes que están en desacuerdo que la organización valore sus contribuciones presentan un estrés laboral alto, el 14.9% de los negociantes que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la organización valore sus contribuciones presentan un estrés laboral alto y 1.5% de los negociantes, están de acuerdo que la organización valore sus contribuciones presentan un estrés laboral muy alto.

Al análisis estadístico, se obtuvieron los valores  $X^2_{cal} = 17.896$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$ . El valor de  $P = 0.022$ , resultado que es estadísticamente significativo.

En el presente estudio se encontró que 40.3% de los negociantes refieren que están en desacuerdo que la organización valore sus contribuciones, lo cual muestra una relación significativa con el estrés laboral de los negociantes ( $X^2_{cal} = 17.896$ ;  $p = 0.022$ ). Se observó que aquellos que manifestaron estar totalmente de acuerdo no presentaron estrés medio ni muy alto.

Los resultados coinciden con lo que sostiene Eisenberger, et al.(24), el sostener que sentirse que las contribuciones de los integrantes de una organización que son valorados fomenta un buen clima y disminuye la frustración.

**Tabla 6. Confianza de los superiores para realizar bien su trabajo y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025**

| Confianza de los superiores para realizar bien su trabajo | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|-----------------------------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                                           | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                                           | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo                                  | 8              | 6.0  | 8    | 6.0  | 2        | 1.5  | 18    | 13.5  |
| En desacuerdo                                             | 2              | 1.5  | 12   | 9.0  | 5        | 3.8  | 19    | 14.3  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo                            | 0              | 0.0  | 20   | 14.8 | 4        | 3.0  | 24    | 17.8  |
| De acuerdo                                                | 14             | 10.4 | 38   | 28.4 | 16       | 11.9 | 68    | 50.7  |
| Totalmente de acuerdo                                     | 0              | 0.0  | 2    | 1.5  | 3        | 2.2  | 5     | 3.7   |
| Total:                                                    | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 21.300$$

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$P= 0.006$$

$$G/= 8$$

*ES SIGNIFICATIVA*

En la tabla 6, se analiza el indicador Confianza de los superiores para realizar bien su trabajo y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, donde; 50.7% de los negociantes están de acuerdo que sus superiores confían en ellos para hacer bien su trabajo, el 17.8% de los negociantes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que sus, 14.3% refieren estar en desacuerdo, 13.5% totalmente en desacuerdo y el 3.7% de los negociantes están totalmente de acuerdo que sus superiores confían en ellos para realizar bien su trabajo.

Por otro lado, el 28.4% de los negociantes que están de acuerdo que sus superiores confían en ellos para realizar bien su trabajo, presentan un estrés laboral alto, el 14.8% de los negociantes que manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que sus superiores confían en ellos por su buen trabajo presentan un estrés laboral alto y el 11.9% de los negociantes que manifiestan estar totalmente de acuerdo de que sus superiores confían en ellos por su buen trabajo presentan un estrés laboral muy alto.

Al análisis estadístico se obtuvieron los valores  $X^2_{cal} = 21.300$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  y un valor de  $P = 0.006$ , resultado que es estadísticamente significativo.

Los resultados de este estudio han mostrado que existe una asociación significativa entre la percepción de confianza en los superiores para realizar bien su trabajo y los niveles de estrés laboral ( $\chi^2 = 21.300$ ;  $p = 0.006$ ). Esto es coherente con lo encontrado en investigaciones latinoamericanas: por ejemplo, Mejía et al. (38) identificaron que la supervisión inadecuada y las malas relaciones con los superiores aumentan el riesgo de estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Asimismo, Pereira (39) señala que un mayor apoyo organizacional



percibido del cual la confianza de los superiores es un componente, está inversamente relacionado con el estrés laboral. En el contexto peruano, Dávila Barbarán (40) encontró que un clima organizacional débil, caracterizado por supervisión deficiente y falta de confianza, se asociaba a mayores niveles de estrés. Por tanto, nuestros hallazgos corroboran este patrón: cuando los trabajadores perciben poca confianza y respaldo por parte de sus superiores, el estrés laboral tiende a elevarse.

**Tabla 7. Sentirse parte importante de la organización y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Sentirse parte importante de la organización | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|----------------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                              | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                              | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo                     | 10             | 7.5  | 8    | 6.0  | 5        | 3.7  | 23    | 17.2  |
| En desacuerdo                                | 9              | 6.7  | 28   | 20.9 | 8        | 6.0  | 45    | 33.6  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo               | 3              | 2.2  | 24   | 17.9 | 10       | 7.5  | 37    | 27.6  |
| De acuerdo                                   | 2              | 1.5  | 16   | 11.9 | 6        | 4.5  | 24    | 17.9  |
| Totalmente de acuerdo                        | 0              | 0.0  | 4    | 3.0  | 1        | 0.7  | 5     | 3.7   |
| Total:                                       | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 16.633$$

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$P= 0.034$$

$$G/= 8$$

*ES SIGNIFICATIVA*

En la tabla 7, se analiza el indicador Sentirse parte importante de la organización y su Influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, se halló: 33.6% refieren estar en desacuerdo de sentirse parte importante en la organización, el 27.6% refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17.9% están de acuerdo, 17.2% totalmente en desacuerdo y sólo 3.7% totalmente de acuerdo.

Por otro lado, el 20.9% de los negociantes que están en desacuerdo en ser parte importante de la organización presentan un estrés laboral alto, en el mismo grupo 6.0% presentaron estrés laboral muy alto. Asimismo el 17.9% de los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo de sentirse parte importante de la organización presentan un estrés laboral alto, y el 7.5% presentaron estrés laboral muy alto.

Al análisis estadístico se obtuvieron los valores  $X^2_{cal} = 16.633$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  en valor de  $P = 0.034$ , resultado que es estadísticamente significativo.

El presente estudio evidencia que existe una asociación significativa entre el indicador, sentirse parte importante de la organización y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa ( $\chi^2 = 16.633$ ;  $p = 0.034$ ). resultado que es coherente con Goleman (22), quien sostiene que Sentirse parte importante **de la** organización, crea un sentido de pertenencia que mitiga el estrés por aislamiento y fomenta la colaboración (22)

**Tabla 8. Tener claro lo que se espera de él en su trabajo y su Influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025**

| Tener claro lo que se espera de él en su trabajo | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|--------------------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                                  | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                                  | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo                         | 4              | 3.0  | 12   | 9.0  | 10       | 7.5  | 26    | 19.5  |
| En desacuerdo                                    | 7              | 5.2  | 13   | 9.7  | 1        | 0.7  | 21    | 15.6  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo                   | 11             | 8.3  | 24   | 17.8 | 8        | 6.0  | 43    | 32.1  |
| De acuerdo                                       | 1              | 0.7  | 23   | 17.2 | 8        | 6.0  | 32    | 23.9  |
| Totalmente de acuerdo                            | 1              | 0.7  | 8    | 6.0  | 3        | 2.2  | 12    | 8.9   |
| Total:                                           | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 16.955$$

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$P= 0.031$$

$$G/= 8$$

*ES SIGNIFICATIVA*

El tercer objetivo específico busco determinar si la orientación a las tareas influye en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.

En la tabla 8, se analiza el indicador Tener claro lo que se espera de él en su trabajo y su Influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, donde: 32.1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo de tener claro que se espera de él en su trabajo, el 23.9% están de acuerdo, 19.5% totalmente de acuerdo, 15.6% en desacuerdo y 8.9% totalmente de acuerdo.

Por otro lado, el 17.8% de los negociantes que están ni de acuerdo ni en desacuerdo de tener claro lo que se espera de él en su trabajo presentaron un estrés laboral alto, en este grupo el 6.0% presento estrés laboral muy alto. Asimismo el 17.2% de los negociantes que están de acuerdo de lo que se espera de él en su trabajo tienen un estrés laboral alto, en el mismo grupo 6.0% presento estrés laboral muy alto. Es resaltante que 7.5% presento estrés laboral muy alto en los negociantes que manifestaron estar totalmente en desacuerdo de tener claro lo que se espera de él en su trabajo.

Al análisis estadístico se obtuvo los valores  $X^2_{cal} = 16.955$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  y el valor de  $P = 0.031$ , resultado que es estadísticamente significativo.

Los resultados evidencian que existe una asociación significativa entre el indicador, tener claro lo que se espera de él en su trabajo y su Influencia en el estrés laboral en negociantes ( $\chi^2 = 16.955$ ;  $p = 0.031$ ). Al respecto Luisier (23). Aborda la claridad de rol, que es la medida en que un individuo comprende sus responsabilidades, deberes y las expectativas de rendimiento asociadas a su puesto. Para un negociante en el Centro Comercial Ormeño, tener esta claridad



reduce significativamente la ambigüedad de rol, una importante fuente de estrés que puede generar confusión, frustración y una sensación de falta de control. Cuando los comerciantes saben exactamente lo que se espera de ellos, pueden concentrar sus esfuerzos de manera más efectiva, planificar sus operaciones diarias con mayor confianza y sentirse más competentes, lo que contribuye a un clima laboral más estable y predecible.

**Tabla 9. Tener claro que los Objetivos laborales esta bien definidos y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Tener claro que los objetivos laborales estan bien definidos | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|--------------------------------------------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                                                              | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                                                              | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Totalmente en desacuerdo                                     | 5              | 3.8  | 17   | 12.7 | 2        | 1.5  | 24    | 18.0  |
| En desacuerdo                                                | 9              | 6.7  | 13   | 9.7  | 8        | 6.0  | 30    | 22.4  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo                               | 9              | 6.7  | 30   | 22.4 | 10       | 7.5  | 49    | 36.6  |
| De acuerdo                                                   | 1              | 0.7  | 18   | 13.4 | 6        | 4.4  | 25    | 18.5  |
| Totalmente de acuerdo                                        | 0              | 0.0  | 2    | 1.5  | 4        | 3.0  | 6     | 4.5   |
| Total:                                                       | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas.

$$X^2_{cal}= 17.272$$

$$P= 0.027$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}= 15.507$$

$$G/= 8$$

En la tabla 9, se analiza el indicador: tener claro que los objetivos laborales están bien definidos y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, se halló que el 36.6% refieren estar ni de acuerdo y ni en desacuerdo que los objetivos laborales de su organización estén bien definidos, el 22.4% están en desacuerdo, 18.5% manifiestan estar de acuerdo, 18% totalmente en desacuerdo y 4.5% totalmente de acuerdo.

Por otro lado, el 22.4% de los negociantes que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en tener claro que los objetivos laborales estén bien definidos presentan un estrés laboral alto, en el mismo grupo 7.5% presentaron estrés laboral muy alto. Asimismo el 13.4% de los negociantes que están de acuerdo que los objetivos laborales están bien definidos tienen un estrés laboral alto y 4.4% tienen un estrés laboral muy alto.

Al análisis estadístico se obtuvo los valores  $X^2_{cal} = 17.272$  mayor que  $X^2_{tab} = 15.507$  para  $GL = 8$  a un Nivel de significancia de  $P = 0.027$ , resultado que es estadísticamente significativo.

Los resultados evidencian que existe una asociación significativa entre el indicador: tener claro que los objetivos laborales están bien definidos y su influencia en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño ( $\chi^2 = 17.272$ ;  $p = 0.027$ ). El tener claro que los objetivos laborales están bien definidos, facilita la planificación estratégica y la priorización de tareas. Al conocer sus metas, los comerciantes pueden medir su progreso y experimentar una sensación de logro, fortaleciendo su motivación y su percepción de un ambiente de trabajo justo y con propósito (19)

**Tabla 10. Influencia del Clima laboral en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025.**

| Clima laboral            | Estrés laboral |      |      |      |          |      |       |       |
|--------------------------|----------------|------|------|------|----------|------|-------|-------|
|                          | Medio          |      | Alto |      | Muy alto |      | Total |       |
|                          | fi             | %    | fi   | %    | fi       | %    | fi    | %     |
| Clima laboral deficiente | 11             | 8.2  | 15   | 11.2 | 5        | 3.8  | 31    | 23.2  |
| Clima laboral regular    | 12             | 9.0  | 54   | 40.3 | 19       | 14.2 | 85    | 63.5  |
| Buen clima               | 1              | 0.7  | 10   | 7.5  | 3        | 2.2  | 14    | 10.4  |
| Excelente clima laboral  | 0              | 0.0  | 1    | 0.7  | 3        | 2.2  | 4     | 2.9   |
| Total:                   | 24             | 17.9 | 80   | 59.7 | 30       | 22.4 | 134   | 100.0 |

**Fuente:** Entrevistas

$$X^2_{cal}= 15.147$$

$$X^2_{tab}= 12.592$$

$$P=0.019$$

$$G/= 6$$

*ES SIGNIFICATIVA*

En la tabla 10, se analiza la Influencia del Clima laboral en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, en el cual se tiene que el 63.5% perciben un clima laboral regular en los que 40,3% presentan estrés laboral alto y 14.2% presenta estrés laboral muy alto. Asimismo el 23.2% de los negociantes tienen un clima laboral deficiente en los cuales el 11.2% presento estrés laboral alto, 8.2% estrés laboral medio y 3,8% estrés laboral muy alto. De otro lado 10.4% presento buen clima laboral en los que 7.5% presentaron estrés alto y el 2.2% estrés laboral muy alto. También observamos que 2.9% tienen excelente clima laboral sin embargo 2.2% de los negociantes presentaron estrés laboral muy alto.

Al análisis estadístico se obtuvo los valores  $X^2_{cal} = 15.147$  mayor que  $X^2_{tab} = 12.592$  para  $GL = 6$  a un Nivel de significancia de  $P = 0.019$ , resultado que es estadísticamente significativo

Los resultados del presente estudio muestran una asociación estadísticamente significativa entre la calidad del clima laboral y el nivel de estrés laboral ( $\chi^2 = 15.147$ ;  $p = 0.019$ ). En consonancia con investigaciones previas en el ámbito latinoamericano, por ejemplo, Lazo Manrique & Lazo Manrique (41) encontraron que una percepción desfavorable del clima laboral se correlaciona con mayor vulnerabilidad al estrés ( $r = -0.42$ ). Asimismo, en México, Cruz Montes (42) identificó que los entornos con mala comunicación, liderazgo deficiente y poca motivación propician niveles más altos de estrés entre el personal administrativo. Estas evidencias sugieren que el clima laboral actúa como un factor organizacional que puede amortiguar o, por el contrario, exacerbar el estrés laboral. En nuestra muestra, la mayoría del personal (63.5 %) calificó el clima como "regular", y dentro de ese grupo se observaron elevados porcentajes de estrés nivel alto o muy alto (40.3 % + 14.2 %). Este hallazgo indica que mejorar el clima organizacional, fortalecer la comunicación, el liderazgo, la



participación y las condiciones de trabajo; podría constituir una estrategia clave para reducir el estrés laboral en esta institución. La revisión latinoamericana de Dávila Vega de Sotelo & Cuadros Santos (43) refuerza que el estrés laboral es un fenómeno multidimensional en la región, por lo que las intervenciones organizacionales tienen relevancia tanto local como regional.

**Tabla 11. Estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño  
Arequipa 2025.**

| Estrés Laboral | N°         | %            |
|----------------|------------|--------------|
| Medio          | 24         | 17.9         |
| Alto           | 80         | 59.7         |
| Muy alto       | 30         | 22.4         |
| <b>Total:</b>  | <b>134</b> | <b>100.0</b> |

**Fuente:** Entrevistas

El cuarto objetivo específico busco identificar la categoría del estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa.

En la tabla 11, se identifico el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025, donde: el 59.7% de los negociantes tienen estrés laboral alto, el 22.4% presentan estrés laboral muy alto y el 17.9% estrés laboral medio.

El estrés laboral es la respuesta física y emocional que ocurre cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad o los recursos de una persona. Este desequilibrio puede dañar la salud física y mental (25).

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que el clima laboral influye en el estrés laboral de los negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025, por lo cual se acepta las hipótesis planteadas.

**SEGUNDA:** Se analizó que las relaciones interpersonales influyen en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, se evidenció: 33% ( $p = 0.030$ ) están ni de acuerdo y ni en desacuerdo que en su lugar de trabajo exista el respeto, 46.4% ( $p = 0.002$ ) están en desacuerdo que exista ambiente de apoyo entre compañeros, 23.2% ( $p = 0.022$ ) indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que en su organización exista trabajo en equipo.

**TERCERA:** Se analizó la influencia del apoyo organizacional en el estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, los resultados evidenciaron que 32.9% ( $p = 0.032$ ) están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la organización se preocupe por el bienestar de sus empleados, 40.3% ( $p = 0.019$ ) están en desacuerdo que la organización valore sus contribuciones, 50.7% ( $p = 0.006$ ) están de acuerdo que sus superiores confían en ellos para hacer bien su trabajo y 33.6% ( $p = 0.034$ ) están en desacuerdo en sentirse parte de la organización.

**CUARTA:** Se Determinó que la orientación a las tareas influye en el estrés laboral donde: 32.1% ( $p = 0.031$ ) de los negociantes refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de tener claro lo que se espera de él en su trabajo, 36.6% ( $p = 0.027$ ) refieren estar ni de acuerdo y ni en desacuerdo de tener claro que los objetivos laborales estén bien definidos.



**QUINTA:** Se identificó la categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa; donde, 59.7% presentó estrés laboral alto, el 22.4% estrés laboral muy alto y el 17.9% estrés laboral medio.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al gerente del Centro Comercial Ormeño se le recomienda buscar apoyo de profesionales de la salud, para darles a conocer los resultados de la investigación realizada y buscar estrategias que mejoren el clima organizacional y reduzcan los niveles de estrés de los negociantes.
- SEGUNDA:** A los negociantes del Centro comercial Ormeño se les recomienda fortalecer las relaciones interpersonales dentro del centro comercial, promoviendo el respeto mutuo, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo mediante talleres y actividades de integración entre los negociantes.
- TERCERA:** A los negociantes del Centro comercial Ormeño se les recomienda, **implementar programas de apoyo organizacional**, como capacitaciones en manejo del estrés, orientación psicológica y espacios de escucha activa que permitan atender las preocupaciones laborales y personales de los comerciantes.
- CUARTA:** Al Gerente de la organización de negociantes se le recomienda consultar con un psicólogo organizacional o clínico, ya que un profesional puede brindar evaluación del nivel de estrés, técnicas personalizadas de afrontamiento, estrategias para mejorar las relaciones laborales y mejorar la orientación a las tareas mediante una adecuada organización de las actividades, definición clara de roles, responsabilidades y objetivos laborales, lo cual contribuye a reducir la incertidumbre y la sobrecarga de trabajo.



**QUINTA:** Al gerente del Centro Comercial Ormeño se le recomienda gestionar formalmente la solicitud de apoyo de un psicólogo a través de la red de apoyo en salud, coordinando con el Hospital General o Hospital Goyeneche, con la finalidad de contar con la intervención de un profesional en psicología que realice evaluaciones periódicas del nivel de estrés, brinde orientación psicológica y proponga estrategias de prevención y afrontamiento del estrés laboral.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en el centro del trabajo [Internet]. 2019 [citado 2025]. Disponible en: [http://www.medicosypacientes.com/sites/default/files/wcms\\_686766.pdf](http://www.medicosypacientes.com/sites/default/files/wcms_686766.pdf)
2. Chuquipoma L, Pereda A. El narcisismo y el clima laboral de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera Trujillo 2019 [Tesis de licenciatura en Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50637/Chuquipoma\\_RLL-Pereda\\_RAL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50637/Chuquipoma_RLL-Pereda_RAL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
3. Cruz-Zuñiga N, et al. Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria: una revisión sistemática. Rev Esp Salud Publica. 2022;95:e202104057.
4. Vera Cedeño MD. Estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta [Tesis en Internet]. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; 2024. Disponible en: <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/6630/1/ULEAM-ADM-0434.pdf>
5. Medina Gomez A. Correlación entre estrés laboral y clima organizacional a dos años del inicio de la pandemia por COVID-19 en trabajadores de salud de la Unidad de Medicina Familiar N° 7 de Aguascalientes [Tesis en Internet]. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes; 2025. Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/3142>
6. Borja Córdova H. Clima laboral y su influencia en el desempeño laboral de microempresas comercializadoras de jeans del barrio El Tambo, Pelileo – Ecuador [Tesis en Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2023.



Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/2b6bee8c-9c7d-4319-a6e1-d8ef71d8de1c>

7. Saldana Orozco C, Delfin Ruiz C, Cano Guzman R, Peña Valencia E. Estrés, factores psicosociales y su impacto en la mujer trabajadora. Dialnet. 2022;27(99):11.
8. Gonzales C, Villa A. Estrés laboral; vendedores; área comercial; prevención e intervención [Tesis en Internet]. Ecuador: Universidad del Azuay; 2021. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11477>
9. Vargas Torero M. Estrés y ansiedad en comerciantes formales del distrito de Villa El Salvador en tiempos de pandemia [Tesis en Internet]. Lima: Universidad Autónoma del Perú; 2024. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3367/Vargas%20Torero%2c%20M.%20S..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Guerrero J, Martinez G, Pedraza N. Efectos que el clima y el estrés laboral producen en el desempeño laboral desde la percepción de los empleados. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas; 2022. Disponible en: <file:///C:/Users/ARDM/Downloads/208+Guerrero+et+al.pdf>
11. Reymundez Mendoza E. Comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho 2021 [Tesis en Internet]. Ayacucho: ULADECH; 2024. Disponible en: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3957/1/T026\\_71091364\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3957/1/T026_71091364_T.pdf)
12. López A. Condiciones de trabajo y estrés laboral de microempresarios emolienteros de un distrito en Lima 2021 [Tesis en Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b88eb5d1-a536-4e7b-b671-ce903b4ce51f/content>

13. Córdova Palomino L. Comunicación familiar y estrés laboral en comerciantes del mercado pesquero Luis Bancho Rossi, Ayacucho 2020 [Tesis en Internet]. Perú: Universidad Católica Los Ángeles; 2020. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20135/comunicacion\\_familiar\\_estres\\_laboral\\_cordova\\_palomino\\_luis\\_miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20135/comunicacion_familiar_estres_laboral_cordova_palomino_luis_miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Chite Ibarra Y. Clima organizacional y su relación con el estrés en trabajadores de una empresa financiera en Arequipa 2022 [Tesis en Internet]. Arequipa: UNSA; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/0bd064c2-d53b-44a9-b24b-1cdde5e1bfdd>
15. Martínez Piedra G, Guerrero Sánchez J, Pedraza Melo N. El clima y estrés organizacional en el bienestar laboral. VinculaTégica. 2022;8(4).
16. Liza Neciosup J. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020 [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7106>
17. Contreras K. Estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa 2021 [Tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Autónoma del Perú; 2021. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2035>
18. Hinostroza R. El estrés laboral y su influencia en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas [Tesis en Internet]. Perú: Universidad ESAN; 2018. Disponible en:



<https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/025ba330-ce1d-4f33-a0eb-4566221ed067/content>

19. Robbins P, Judge T. Comportamiento organizacional. 17.<sup>a</sup> ed. Pearson; 2017.
20. Devito J. The interpersonal communication book. 15.<sup>a</sup> ed. Pearson; 2017.
21. Pacheco L, Quispe Huamani S. Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de Arequipa [Tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/01ca8ea0-675c-450d-babf-g9f8da7f896ca/conten>
22. Goleman D. La inteligencia emocional en la empresa. Zeta Bolsillo; 2011.
23. Lussier R. Human relations in organizations: applications and skill building. 10.<sup>a</sup> ed. McGraw-Hill Education; 2017.
24. Eisenberger R, Huntington R, Sowa D. Perceived organizational support. J Appl Psychol. 1986;500–7.
25. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estrés laboral [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
26. Edenred. Estrés laboral: causas, síntomas y prevención [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://www.edenred.es/blog/estres-laboral-causas-sintomas-prevencion/>
27. MedlinePlus. Superar el estrés laboral [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>



28. Karasek R. 10 factores que afectan al sector minorista [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://www.benchmarkemail.com/es/blog/factores-afectan-sector-minorista/>
29. Ubico. Consecuencias del estrés en la productividad de tu empresa [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://www.ubiqo.net/tips/consecuencias-estres-en-productividad-empresa/>
30. Benchmark. 10 factores que afectan al sector minorista [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://www.benchmarkemail.com/es/blog/factores-afectan-sector-minorista/>
31. ESAN. ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? [Internet]. [citado 2025]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
32. Selye. Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de Santa Marta [Internet]. Dialnet. [citado 2025].
33. OIT. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? [Internet]. Redalyc. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
34. Cámara de Comercio de Cali. ¿Qué es un comerciante? [Internet]. Disponible en: <https://www.ccc.org.co/file/2017/03/preguntas-frecuentes.pdf>
35. Cabezas E, Andrade D, Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica [Internet]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/lintrouccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



36. Rodríguez W. Guía de investigación científica [Internet]. 2011. Disponible en: [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/rodriguez\\_arainaga\\_w\\_alabonso\\_guia\\_investigacion\\_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/rodriguez_arainaga_w_alabonso_guia_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Martínez-Tur V, Peiró JM, Ramos J. Clima de relaciones en equipos de trabajo: desarrollo de un instrumento de medida. *Rev Psicol Trab Organ*. 2001;17(2):107–21.
38. Mejía CHR, et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*. 2019;28:204–11.
39. Pereira D, Yáber G. Apoyo organizacional percibido: Latinoamérica analizada en un lustro. *Rev Academia & Negocios*. 2022;8(2):183–96.
40. Dávila A, Acosta A. Estrés laboral en el clima organizacional de una empresa de transporte aéreo. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2023.
41. Lazo Manrique L, Lazo Manrique L. Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa textil. *Rev Psicol Arequipa*. 2018;8(2):63–79.
42. Cruz Montes PR. Clima organizacional y estrés laboral en personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste, Oaxaca. *RIDE*. 2025;15(30):e909. Disponible en: <https://doi.org/10.23913/ride.v15i30.2469>
43. Dávila KM, Cuadros JC. El estrés laboral en trabajadores de Latinoamérica: revisión sistemática 2009–2019 [Trabajo de investigación]. Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11537/29680>



## ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

base Milenka.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

|    | Nombre           | Tipo     | Anchura | Decimales | Etiqueta            | Valores          | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida  | Rol     |
|----|------------------|----------|---------|-----------|---------------------|------------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1  | lagenteresp...   | Numérico | 8       | 0         | la gente respeta    | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 2  | ambientede...    | Numérico | 8       | 0         | ambiente de ap...   | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 3  | foemntatrab...   | Numérico | 8       | 0         | fomenta trabajo...  | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 4  | laorganizaci...  | Numérico | 8       | 0         | la organizacion ... | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 5  | sientoquela...   | Numérico | 8       | 0         | siento que la or... | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 6  | missuperior...   | Numérico | 8       | 0         | mis superiores ...  | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 7  | mesientopar...   | Numérico | 8       | 0         | me siento parte...  | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 8  | tengoclaroq...   | Numérico | 8       | 0         | tengo claroque ...  | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 9  | losobjetivosl... | Numérico | 8       | 0         | los objetivos la... | {1, Totalme...   | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 10 | estreslaboral    | Numérico | 8       | 0         | estres laboral      | {1, bajo}...     | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 11 | climalaboral     | Numérico | 8       | 0         | clima laboral       | {1, clima lab... | Ninguna  | 8        | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 12 |                  |          |         |           |                     |                  |          |          |            |         |         |



base Milenka.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

|    | lagentere<br>speta | ambiente<br>deapoyo | foemntatr<br>abajoequi<br>po | laorganiz<br>acionsepr<br>eocupa | sientoque<br>laorganiz<br>acionvalor | missuperi<br>oresconfi<br>an | mesiento<br>parteimpo<br>rante | tengoclar<br>oqueeses<br>pera | losobjetiv<br>oslaboral<br>es | estreslab<br>oral | climalabo<br>ral | var |
|----|--------------------|---------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|-----|
| 1  | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                              | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |     |
| 2  | 2                  | 3                   | 2                            | 2                                | 3                                    | 4                            | 2                              | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |     |
| 3  | 5                  | 4                   | 4                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 4                              | 4                             | 5                             | 3                 | 3                |     |
| 4  | 3                  | 3                   | 4                            | 3                                | 4                                    | 4                            | 4                              | 3                             | 4                             | 3                 | 3                |     |
| 5  | 4                  | 3                   | 3                            | 5                                | 3                                    | 5                            | 3                              | 5                             | 3                             | 4                 | 3                |     |
| 6  | 4                  | 2                   | 3                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 4                              | 3                             | 2                             | 4                 | 3                |     |
| 7  | 4                  | 4                   | 3                            | 4                                | 3                                    | 3                            | 2                              | 4                             | 4                             | 3                 | 3                |     |
| 8  | 4                  | 4                   | 4                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 3                              | 4                             | 4                             | 3                 | 3                |     |
| 9  | 4                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                              | 5                             | 1                             | 2                 | 2                |     |
| 10 | 3                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                              | 2                             | 2                             | 3                 | 2                |     |
| 11 | 4                  | 5                   | 4                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 4                              | 4                             | 4                             | 3                 | 3                |     |
| 12 | 2                  | 2                   | 3                            | 3                                | 4                                    | 4                            | 4                              | 4                             | 4                             | 2                 | 3                |     |
| 13 | 5                  | 5                   | 5                            | 5                                | 5                                    | 5                            | 5                              | 5                             | 5                             | 3                 | 4                |     |
| 14 | 4                  | 4                   | 4                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 4                              | 5                             | 4                             | 3                 | 3                |     |
| 15 | 5                  | 5                   | 4                            | 3                                | 2                                    | 1                            | 1                              | 1                             | 1                             | 3                 | 2                |     |
| 16 | 5                  | 4                   | 4                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 4                              | 3                             | 3                             | 3                 | 3                |     |
| 17 | 4                  | 4                   | 4                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 3                              | 5                             | 4                             | 3                 | 3                |     |
| 18 | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 4                              | 1                             | 1                             | 3                 | 2                |     |
| 19 | 1                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 2                              | 4                             | 2                             | 3                 | 1                |     |
| 20 | 1                  | 1                   | 1                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                              | 2                             | 2                             | 3                 | 1                |     |
| 21 | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 4                              | 2                             | 2                             | 3                 | 2                |     |
| 22 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 2                                    | 4                            | 4                              | 3                             | 2                             | 2                 | 2                |     |
| 23 | 2                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 1                              | 3                             | 3                             | 2                 | 1                |     |
| 24 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 3                              | 3                             | 2                             | 2                 | 2                |     |
| 25 | 3                  | 3                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                              | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |     |
| 26 | 2                  | 2                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 3                              | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |     |
| 27 | 4                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 4                              | 4                             | 3                             | 3                 | 2                |     |
| 28 | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                              | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |     |
| 29 | 3                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                              | 4                             | 2                             | 3                 | 2                |     |
| 30 | 4                  | 2                   | 2                            | 2                                | 1                                    | 4                            | 2                              | 3                             | 3                             | 4                 | 2                |     |
| 31 | 4                  | 3                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                              | 3                             | 3                             | 4                 | 2                |     |
| 32 | 2                  | 2                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 3                            | 3                              | 3                             | 3                             | 3                 |                  |     |
| 33 | 2                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                              | 1                             | 1                             | 2                 |                  |     |
| 34 | 3                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                              | 3                             | 3                             | 3                 |                  |     |
| 35 | 2                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                              | 3                             | 3                             | 3                 |                  |     |

\*Resulta



base Milenka.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

|    | lagentere<br>speta | ambiente<br>deapoyo | foemntatr<br>abajoequi<br>po | laorganiz<br>acionsepr<br>eocupa | sientoque<br>laorganiz<br>acionvalor | missuperi<br>oresconfi<br>an | mesiento<br>parteimpo<br>rtante | tengoclar<br>oqueesee<br>pera | losobjetiv<br>oslaboral<br>es | estreslab<br>oral | climalabo<br>ral |
|----|--------------------|---------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|
| 35 | 2                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 36 | 4                  | 3                   | 3                            | 3                                | 2                                    | 3                            | 3                               | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 37 | 2                  | 1                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 2                               | 3                             | 3                             | 4                 | 1                |
| 38 | 4                  | 4                   | 4                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                               | 3                             | 3                             | 3                 | 3                |
| 39 | 3                  | 2                   | 2                            | 2                                | 1                                    | 4                            | 4                               | 1                             | 1                             | 3                 | 2                |
| 40 | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 2                             | 2                             | 3                 | 1                |
| 41 | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 3                             | 3                             | 2                 | 2                |
| 42 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 2                             | 4                 | 1                |
| 43 | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 1                                    | 4                            | 1                               | 1                             | 1                             | 3                 | 1                |
| 44 | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 2                            | 2                               | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 45 | 2                  | 2                   | 2                            | 1                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 1                             | 3                 | 1                |
| 46 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 1                               | 1                             | 1                             | 2                 | 1                |
| 47 | 1                  | 2                   | 2                            | 3                                | 1                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 1                             | 3                 | 1                |
| 48 | 1                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 3                               | 1                             | 1                             | 4                 | 1                |
| 49 | 2                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 1                             | 3                             | 3                 | 1                |
| 50 | 2                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 1                             | 1                             | 3                 | 1                |
| 51 | 2                  | 1                   | 1                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 1                               | 2                             | 2                             | 4                 | 1                |
| 52 | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 1                               | 1                             | 1                             | 3                 | 1                |
| 53 | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 1                             | 3                 | 2                |
| 54 | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 3                               | 2                             | 2                             | 2                 | 2                |
| 55 | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 2                             | 2                 | 2                |
| 56 | 2                  | 1                   | 2                            | 1                                | 2                                    | 4                            | 3                               | 2                             | 2                             | 4                 | 1                |
| 57 | 2                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 3                               | 3                             | 2                             | 3                 | 2                |
| 58 | 2                  | 2                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 3                               | 2                             | 2                             | 2                 | 1                |
| 59 | 1                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 2                             | 2                 | 2                |
| 60 | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 1                                    | 4                            | 1                               | 1                             | 1                             | 3                 | 1                |
| 61 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 3                             | 3                             | 2                 | 2                |
| 62 | 3                  | 2                   | 1                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 2                             | 2                 | 2                |
| 63 | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                             | 2                             | 2                 | 2                |
| 64 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 3                             | 3                             | 2                 | 1                |
| 65 | 1                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 3                             | 2                             | 3                 | 1                |
| 66 | 4                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 67 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 1                             | 1                             | 2                 | 1                |
| 68 | 3                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 3                             | 3                             | 2                 | 2                |
| 69 | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 3                             | 3                             | 2                 | 1                |



base Milenka.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

|     | lagentere<br>speta | ambiente<br>deapoyo | foemntatr<br>abajoequi<br>po | laorganiz<br>acionsepr<br>eocupa | sientoque<br>laorganiz<br>acionvalor | missuperi<br>oresconfi<br>an | mesiento<br>parteimpo<br>rtante | tengoclar<br>oqueesees<br>pera | losobjetiv<br>oslaboral<br>es | estreslab<br>oral | climalabo<br>ral |  |
|-----|--------------------|---------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|--|
| 70  | 3                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                              | 2                             | 3                 | 2                |  |
| 71  | 2                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 3                              | 3                             | 2                 | 2                |  |
| 72  | 2                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 3                               | 3                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 73  | 3                  | 2                   | 2                            | 2                                | 1                                    | 4                            | 2                               | 3                              | 3                             | 4                 | 2                |  |
| 74  | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 1                               | 1                              | 1                             | 3                 | 1                |  |
| 75  | 2                  | 3                   | 3                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 3                               | 3                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 76  | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                               | 3                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 77  | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 2                              | 2                             | 4                 | 2                |  |
| 78  | 1                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 1                              | 1                             | 2                 | 1                |  |
| 79  | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 2                              | 2                             | 2                 | 1                |  |
| 80  | 3                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 3                              | 3                             | 2                 | 1                |  |
| 81  | 1                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 1                               | 3                              | 3                             | 2                 | 1                |  |
| 82  | 3                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 3                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 83  | 4                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 1                               | 3                              | 3                             | 4                 | 2                |  |
| 84  | 3                  | 3                   | 2                            | 2                                | 3                                    | 4                            | 2                               | 3                              | 2                             | 4                 | 2                |  |
| 85  | 3                  | 4                   | 4                            | 2                                | 2                                    | 3                            | 3                               | 4                              | 4                             | 3                 | 2                |  |
| 86  | 1                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 3                            | 3                               | 3                              | 3                             | 4                 | 2                |  |
| 87  | 3                  | 3                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                               | 1                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 88  | 3                  | 3                   | 2                            | 3                                | 4                                    | 3                            | 3                               | 2                              | 1                             | 3                 | 2                |  |
| 89  | 3                  | 2                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 4                               | 4                              | 4                             | 3                 | 2                |  |
| 90  | 4                  | 4                   | 2                            | 3                                | 4                                    | 4                            | 4                               | 4                              | 3                             | 3                 | 3                |  |
| 91  | 1                  | 3                   | 1                            | 1                                | 2                                    | 1                            | 2                               | 3                              | 4                             | 3                 | 1                |  |
| 92  | 2                  | 4                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 3                            | 3                               | 4                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 93  | 1                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 1                              | 1                             | 3                 | 1                |  |
| 94  | 1                  | 4                   | 4                            | 3                                | 4                                    | 3                            | 4                               | 3                              | 2                             | 3                 | 2                |  |
| 95  | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 3                                    | 2                            | 2                               | 1                              | 1                             | 3                 | 1                |  |
| 96  | 3                  | 3                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 2                            | 3                               | 2                              | 2                             | 4                 | 2                |  |
| 97  | 3                  | 3                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 4                               | 1                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 98  | 1                  | 3                   | 3                            | 2                                | 4                                    | 3                            | 2                               | 1                              | 3                             | 3                 | 2                |  |
| 99  | 2                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 3                               | 1                              | 1                             | 4                 | 1                |  |
| 100 | 2                  | 3                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                               | 2                              | 2                             | 3                 | 2                |  |
| 101 | 3                  | 3                   | 4                            | 3                                | 2                                    | 3                            | 3                               | 1                              | 1                             | 3                 | 2                |  |
| 102 | 3                  | 3                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 2                            | 3                               | 2                              | 2                             | 4                 | 2                |  |
| 103 | 3                  | 3                   | 3                            | 3                                | 2                                    | 3                            | 2                               | 4                              | 4                             | 3                 | 2                |  |
| 104 | 3                  | 2                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 4                               | 4                              | 1                             | 4                 | 2                |  |



base Milenka.sav [ConjuntoDatos I] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



|     | lagentere<br>speta | ambiente<br>deapoyo | foemntatr<br>abajoequi<br>po | laorganiz<br>acionsepr<br>eocupa | sientoque<br>laorganiz<br>acionvalor | missuperi<br>oresconfi<br>an | mesiento<br>parteimpo<br>rtante | tengoclar<br>oqueeses<br>pera | losobjetiv<br>oslaboral<br>es | estreslab<br>oral | climalabo<br>ral |
|-----|--------------------|---------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|
| 102 | 3                  | 3                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 2                            | 3                               | 2                             | 2                             | 4                 | 2                |
| 103 | 3                  | 3                   | 3                            | 3                                | 2                                    | 3                            | 2                               | 4                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 104 | 3                  | 2                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 4                               | 4                             | 1                             | 4                 | 2                |
| 105 | 1                  | 1                   | 2                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 4                               | 4                             | 3                             | 4                 | 2                |
| 106 | 2                  | 2                   | 2                            | 4                                | 2                                    | 4                            | 4                               | 4                             | 4                             | 4                 | 2                |
| 107 | 2                  | 3                   | 4                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 4                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 108 | 4                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 3                               | 2                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 109 | 2                  | 1                   | 2                            | 3                                | 1                                    | 4                            | 3                               | 5                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 110 | 2                  | 1                   | 1                            | 4                                | 4                                    | 4                            | 3                               | 4                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 111 | 2                  | 3                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 3                            | 3                               | 4                             | 4                             | 4                 | 2                |
| 112 | 5                  | 2                   | 2                            | 1                                | 1                                    | 5                            | 4                               | 4                             | 2                             | 3                 | 2                |
| 113 | 4                  | 2                   | 3                            | 1                                | 3                                    | 2                            | 1                               | 4                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 114 | 4                  | 3                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 3                               | 4                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 115 | 2                  | 3                   | 3                            | 3                                | 1                                    | 1                            | 2                               | 4                             | 3                             | 4                 | 2                |
| 116 | 3                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 3                            | 1                               | 3                             | 3                             | 4                 | 1                |
| 117 | 4                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 4                            | 1                               | 3                             | 4                             | 4                 | 2                |
| 118 | 2                  | 2                   | 3                            | 1                                | 2                                    | 4                            | 4                               | 5                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 119 | 1                  | 2                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 4                            | 4                               | 4                             | 4                             | 4                 | 2                |
| 120 | 1                  | 1                   | 1                            | 1                                | 4                                    | 5                            | 5                               | 5                             | 5                             | 4                 | 2                |
| 121 | 1                  | 1                   | 1                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 1                             | 1                             | 4                 | 1                |
| 122 | 3                  | 3                   | 3                            | 2                                | 2                                    | 3                            | 2                               | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 123 | 3                  | 3                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 5                            | 3                               | 5                             | 5                             | 4                 | 3                |
| 124 | 4                  | 1                   | 1                            | 1                                | 4                                    | 4                            | 4                               | 4                             | 1                             | 3                 | 2                |
| 125 | 2                  | 2                   | 2                            | 3                                | 2                                    | 4                            | 2                               | 4                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 126 | 4                  | 4                   | 2                            | 2                                | 2                                    | 2                            | 4                               | 4                             | 4                             | 4                 | 2                |
| 127 | 3                  | 2                   | 1                            | 1                                | 3                                    | 3                            | 1                               | 4                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 128 | 2                  | 2                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 4                            | 2                               | 4                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 129 | 3                  | 3                   | 3                            | 3                                | 3                                    | 3                            | 3                               | 3                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 130 | 3                  | 3                   | 2                            | 1                                | 3                                    | 1                            | 3                               | 4                             | 1                             | 3                 | 2                |
| 131 | 2                  | 2                   | 2                            | 2                                | 3                                    | 2                            | 2                               | 2                             | 3                             | 3                 | 2                |
| 132 | 4                  | 4                   | 4                            | 1                                | 1                                    | 1                            | 1                               | 4                             | 4                             | 3                 | 2                |
| 133 | 2                  | 3                   | 1                            | 4                                | 2                                    | 2                            | 2                               | 4                             | 4                             | 4                 | 2                |
| 134 | 4                  | 3                   | 2                            | 3                                | 4                                    | 1                            | 2                               | 2                             | 2                             | 3                 | 2                |
| 135 |                    |                     |                              |                                  |                                      |                              |                                 |                               |                               |                   |                  |

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título: CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025

| PROBLEMA                                                                                                                                                                       | OBJETIVO                                                                                                                                                                  | HIPOTESIS                                                                                                                                                                       | VARIABLE                                                 | DIMENSIÓN                                                        | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema General</b><br><b>PG:</b> ¿Cuál es la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025?                  | <b>Objetivo General</b><br><b>OG:</b> Determinar la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025            | <b>Hipótesis General</b><br>. El Clima laboral influye significativamente en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025                         | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b><br><b>1. Clima Laboral</b> | 1.1.Relaciones interpersonales<br><br>1.2. Apoyo organizacional. | 1.1.1. En mi lugar de trabajo, la gente se respeta.<br>1.1.2.En mi lugar de trabajo, hay un ambiente de apoyo entre compañeros.<br>1.1.3. Se fomenta el trabajo en equipo en esta organización.<br>1.2.1. La organización se preocupa por el bienestar de sus empleados.<br>1.2.2. Siento que la organización valora mis contribuciones.<br>1.2.3. Mis superiores confían en mí para hacer bien mi trabajo.<br>1.2.4. Me siento parte importante de la organización. | <b>Tipo de investigación</b><br>Básica de nivel explicativo<br><br><b>Diseño:</b><br>No experimental de corte transversal<br><br><b>Enfoque:</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Población:</b> 134 comerciantes del centro Comercial Ormeño Arequipa.<br><br><b>Muestra:</b> los instrumentos serán aplicados al 100% de la población, 134 comerciantes.<br><br><b>Técnicas:</b><br>Entrevista pareada ambas variables<br><br><b>Instrumentos:</b> |
| <b>Problemas Específicos</b><br><b>PE1:</b> ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa? | <b>Objetivos Específicos</b><br><b>OE1:</b> Analizar las relaciones interpersonales que influyen en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa | <b>Hipótesis Específicas</b><br><b>HE1:</b> Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa |                                                          | 1.3. Orientación a las tareas                                    | 1.3.1.Tengo claro qué se espera de mí en mi trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PE2:</b> ¿Cuál es la influencia del Apoyo organizacional en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025?                                     | <b>OE2:</b> Analizar si el Apoyo organizacional influye en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025                                     | <b>HE2:</b> El Apoyo organizacional influye significativamente en el estrés Laboral en negociantes del                                                                          |                                                          |                                                                  | 1.3.2. Los objetivos laborales están bien definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                           |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                              |                                                           |                                  |  |                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|
| PE3: ¿Cuál es la influencia de la orientación a las tareas en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025? | OE3: Determinar si la orientación a las tareas influye en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa | Centro Comercial Ormeño Arequipa<br><br>HE3: La orientación a las tareas influye significativamente en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa |                                                           |                                  |  | Guía de entrevista para ambas variables.                                      |
| ¿Cuál es la categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa                                              | Identificar la categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa                                 | HE4: La categoría del Estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa, es alto                                                                            | <b>VARIABLE<br/>DEPENDIENTE<br/>2. Estrés<br/>Laboral</b> | 2.1. Categoría de Estrés Laboral |  | a. Bajo (0-25)<br>b. Medio (26-50)<br>c. Alto (51-75)<br>d. Muy alto (76-100) |

## ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente, le invitamos a participar de la investigación titulada **Clima laboral y estrés laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025**, dirigido por la bachiller MILENCA ELENA RIVERA FLORES de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

El objetivo principal de este estudio es Determinar la influencia del Clima laboral en el estrés Laboral en negociantes del Centro Comercial Ormeño Arequipa 2025. Si usted decide participar en la presente investigación, deberá contestar el cuestionario referidos a la calidad de vida de pacientes con enfermedad crónica renal. Dicha actividad le tomará aproximadamente 15 minutos.

Es importante mencionar, que su participación es voluntaria y no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted, además los datos e información recolectada serán tratados de forma confidencial y usados únicamente con fines académicos.

Acepto participar en la presente investigación ( )



---

Firma del participante

Huella digita

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS

## INSTRUMENTO 1

## ESCALA BREVE DE CLIMA LABORAL

Ficha N°: .....

**Instrucciones:**

La presente evaluación forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre el clima laboral en el Centro Comercial Ormeño por lo tanto sírvase, responder con la mayor sinceridad del caso. Marque según corresponda

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

| A. | RELACIONES INTERPERSONALES                                         | Totalmente de acuerdo (5) | De acuerdo (4) | Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) | Desacuerdo (2) | Totalmente en dssacuerdo (1) |
|----|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|
| 1. | En mi lugar de trabajo, la gente se respeta.                       |                           |                |                                    |                |                              |
| 2. | En mi lugar de trabajo, hay un ambiente de apoyo entre compañeros. |                           |                |                                    |                |                              |
| 3. | Se fomenta el trabajo en equipo en esta organización               |                           |                |                                    |                |                              |
| B. | APOYO ORGANIZACIONAL                                               |                           |                |                                    |                |                              |
| 4. | La organización se preocupa por el bienestar de sus empleados)     |                           |                |                                    |                |                              |
| 5. | Siento que la organización valora mis contribuciones               |                           |                |                                    |                |                              |
| 6. | Mis superiores confían en mí para hacer bien mi trabajo.           |                           |                |                                    |                |                              |
| 7. | Me siento parte importante de la organización.                     |                           |                |                                    |                |                              |
| C. | ORIENTACIÓN A LAS TAREAS                                           |                           |                |                                    |                |                              |
| 8. | Tengo claro qué se espera de mí en mi trabajo.                     |                           |                |                                    |                |                              |
| 9. | Los objetivos laborales están bien definidos.                      |                           |                |                                    |                |                              |

**INTERPRETACIÓN GENERAL:**

- Excelente clima laboral: 40 -50
- Buen clima: 30-39
- Clima laboral regular: 20 -29
- Clima laboral deficiente: 10 -19

### INSTRUMENTO 2

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: Marque con una "X" la opción que mejor describa su experiencia durante el último mes.

| Nº | Ítem                                                                     | Siempre<br>4 | Casi siempre<br>3 | A veces<br>2 | Nunca<br>1 |
|----|--------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|------------|
| 1  | Siento cansancio físico al terminar la jornada.                          |              |                   |              |            |
| 2  | Me cuesta concentrarme en mis tareas laborales.                          |              |                   |              |            |
| 3  | Me siento irritable o impaciente en el trabajo.                          |              |                   |              |            |
| 4  | Tengo dolores de cabeza frecuentes después del trabajo.                  |              |                   |              |            |
| 5  | Me siento tenso(a) o ansioso(a) durante mi jornada.                      |              |                   |              |            |
| 6  | He notado cambios en mi apetito desde que empecé a trabajar aquí.        |              |                   |              |            |
| 7  | Me resulta difícil desconectarme del trabajo al llegar a casa.           |              |                   |              |            |
| 8  | Siento que tengo demasiadas responsabilidades para el tiempo disponible. |              |                   |              |            |
| 9  | Tengo dificultades para dormir pensando en el trabajo.                   |              |                   |              |            |
| 10 | Me siento emocionalmente agotado(a) por el trabajo.                      |              |                   |              |            |
| 11 | Tengo molestias digestivas asociadas al estrés laboral.                  |              |                   |              |            |
| 12 | Me cuesta tomar decisiones laborales bajo presión.                       |              |                   |              |            |



|    |                                                                         |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 13 | Me siento desmotivado(a) en mi puesto de trabajo.                       |  |  |  |  |
| 14 | Siento que mi trabajo no es valorado.                                   |  |  |  |  |
| 15 | He perdido el interés por actividades que antes disfrutaba.             |  |  |  |  |
| 16 | Me siento sobrecargado(a) con mis tareas laborales.                     |  |  |  |  |
| 17 | Evito situaciones laborales que me generan tensión.                     |  |  |  |  |
| 18 | Mi estado de ánimo cambia negativamente debido al trabajo.              |  |  |  |  |
| 19 | Siento que el tiempo no me alcanza para cumplir mis tareas.             |  |  |  |  |
| 20 | Me siento atrapado(a) en una rutina laboral estresante.                 |  |  |  |  |
| 21 | He notado un aumento en mis niveles de ansiedad.                        |  |  |  |  |
| 22 | Siento que mis compañeros no colaboran cuando lo necesito.              |  |  |  |  |
| 23 | Me he vuelto más irritable con mis seres queridos por el trabajo.       |  |  |  |  |
| 24 | Siento presión constante para cumplir metas u objetivos.                |  |  |  |  |
| 25 | Tengo pensamientos negativos relacionados con mi empleo.                |  |  |  |  |
| 26 | Me cuesta mantener la calma ante situaciones imprevistas en el trabajo. |  |  |  |  |
| 27 | He considerado cambiar de trabajo debido al estrés.                     |  |  |  |  |
| 28 | Me siento agotado(a) al iniciar la jornada laboral.                     |  |  |  |  |



|    |                                                                    |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 29 | Siento que no tengo control sobre mis tareas laborales.            |  |  |  |  |
| 30 | Siento que mis superiores no comprenden el nivel de carga laboral. |  |  |  |  |
| 31 | Pienso en problemas laborales incluso en mi tiempo libre.          |  |  |  |  |

Categorías del estrés laboral:

Bajo: 0-25

Medio: 26-50

Alto: 51-75

Muy Alto: 76-100

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## ANEXO Nº 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## GUIA DE JUICIO DE EXPERTOS

## OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Apellidos y nombres del experto:

Vega Quispe Mauro Alberto

Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025

2. Autor: MILENCA ELENA RIVERA FLORES

| Nº | Aspectos de validación                                         | SI | NO | Sugerencias |
|----|----------------------------------------------------------------|----|----|-------------|
| 01 | Las preguntas persiguen los fines del objetivo general         | X  |    |             |
| 02 | Las preguntas persiguen los fines de los objetivos específicos | X  |    |             |
| 03 | Las preguntas abarcan las variables e indicadores              | X  |    |             |
| 04 | Los ítems permiten medir el problema de la investigación       | X  |    |             |
| 05 | Los términos utilizados son claros y comprensibles             | X  |    |             |
| 06 | El grado de dificultad o complejidad es aceptable              | X  |    |             |
| 07 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis                     | X  |    |             |
| 08 | Los reactivos siguen un orden lógico                           | X  |    |             |
| 09 | Se debe considerar otros ítems                                 |    | X  |             |
| 10 | Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado               |    | X  |             |

AREQUIPA 07 de Noviembre 2025

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE INVESTIGACIÓN  
CENTRO DE SALUD Y DE INVESTIGACIÓN  
Mauro Alberto Vega Quispe  
PSICOLOGO  
C.P. 29785

Firma del evaluador

DNI: 42486500

## ANEXO Nº 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

## OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Apellidos y nombres del experto:

Santos Zapana Carmen Ofelia

Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025

2. Autor: MILENCA ELENA RIVERA FLORES

| Nº | Aspectos de validación                                         | SI | NO | Sugerencias |
|----|----------------------------------------------------------------|----|----|-------------|
| 01 | Las preguntas persiguen los fines del objetivo general         | /  |    |             |
| 02 | Las preguntas persiguen los fines de los objetivos específicos | /  |    |             |
| 03 | Las preguntas abarcan las variables e indicadores              | /  |    |             |
| 04 | Los ítems permiten medir el problema de la investigación       | /  |    |             |
| 05 | Los términos utilizados son claros y comprensibles             | /  |    |             |
| 06 | El grado de dificultad o complejidad es aceptable              | /  |    |             |
| 07 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis                     | /  |    |             |
| 08 | Los reactivos siguen un orden lógico                           | /  |    |             |
| 09 | Se debe considerar otros ítems                                 | /  |    |             |
| 10 | Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado               | /  |    |             |

AREQUIPA 12 de noviembre del 2025

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN RED DE SALUD AREQUIPA - CAYLLOMA  
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO SUCABAYACarmen Ofelia Santos Zapana  
PSICÓLOGA  
C P s P 16833 R N E 274

Firma del evaluador

DNI: 42423049

## ANEXO Nº 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

## OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Apellidos y nombres del experto:

Ramos Sosa Virginia Guadalupe

Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL ORMEÑO AREQUIPA 2025

2. Autor: MILENCA ELENA RIVERA FLORES

| Nº | Aspectos de validación                                         | SI | NO | Sugerencias |
|----|----------------------------------------------------------------|----|----|-------------|
| 01 | Las preguntas persiguen los fines del objetivo general         | X  |    |             |
| 02 | Las preguntas persiguen los fines de los objetivos específicos | X  |    |             |
| 03 | Las preguntas abarcan las variables e indicadores              | X  |    |             |
| 04 | Los ítems permiten medir el problema de la investigación       | X  |    |             |
| 05 | Los términos utilizados son claros y comprensibles             | X  |    |             |
| 06 | El grado de dificultad o complejidad es aceptable              | X  |    |             |
| 07 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis                     | X  |    |             |
| 08 | Los reactivos siguen un orden lógico                           | X  |    |             |
| 09 | Se debe considerar otros ítems                                 | X  |    |             |
| 10 | Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado               | X  |    |             |

AREQUIPA 07 de Noviembre 2025GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN RED DE SALUD AREQUIPA - CAYLLOMA  
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO SOCALMAGuadalupe Ramos Sosa  
Virginia Guadalupe Ramos Sosa  
CPS P 16775

Firma del evaluador

DNI: 43025263



## ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Arequipa, 09 Julio de 2025

Señorita

Milenca Elena Rivera Flores

Bachiller en Psicología

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Cede Central Juliaca

Presente.-

**Asunto: Carta de aceptación para la realización de proyecto de tesis**

De mi especial consideración:

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo en nombre de la **Asociación de Comerciantes y Fabricantes Don Eduardo – Centro Comercial Ormeño**. En atención a su solicitud presentada con fecha 07 de Julio del presente año, me complace informarle que se le **autoriza la realización del proyecto de investigación de tesis titulado:**

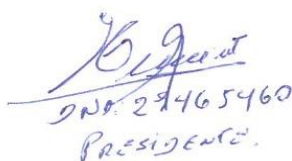
**"Clima laboral y estrés laboral en comerciantes del Centro Comercial Ormeño – Arequipa 2025"**

Esta autorización se le concede bajo el compromiso de que la ejecución del estudio se realice respetando los principios éticos de la investigación, garantizando la confidencialidad de la información recogida, así como la participación voluntaria de los comerciantes involucrados.

Agradecemos su interés en abordar un tema que puede aportar positivamente al desarrollo y bienestar de nuestra comunidad comercial. Le deseamos muchos éxitos en el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,

  
Dña. 29465460  
PRESIDENTE.

Asociación de Comerciantes y Fabricantes Don Eduardo

Centro Comercial Ormeño - Arequipa



**ANEXO 1**  
**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN**



**AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV**

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 26/01/2026

**1. Datos del autor (es):**

Nombres y Apellidos: MILENCA ELENA RIVERA FLORES

Dirección: La mansión de Socabaya I-7

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 76210721

Teléfono: 910470733 email: milencarivera128@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional o Mención: PSICOLOGÍA

Título o Grado Académico a operar: PSICÓLOGO

Asesor: Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN NEGOCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL

ORMEÑO AREQUIPA 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Clima, Estrés, laboral, salud ocupacional.

**¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?**

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



## 2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

## 3. Licencias:

### a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- ☐ No autorizo.

### b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA – P13

Firma de Autor



huella digital

26 – ENERO – 2026

Fecha