



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS
DE LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN DE G&G
GENERAL SERVICE S.A.C. EN EL DISTRITO DE LA PERLA,
CALLAO 2016.**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR:

Bach. CARLOS ALFREDO TANTACHUCO RUFASTO

ASESOR:

Mgtr. Ing. EDMUNDO JOSE BARRANTES RIOS

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

Mgtr. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos

JURADO EXAMINADOR

Dr. Fernando Luis Tam Wong
Presidente

Dr. Edmundo José Barrantes Ríos
Secretario

Mgtr. Ernesto Arce Guevara
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi familia en especial a mi madre, mi hermano y mi hermana que estuvieron en todo momento apoyándome y dándome ánimos en no desfallecer en alcanzar mi objetivo, ellos supieron guiarme.

Gracias a mis compañeros de estudios, que me apoyaron y me permitieron formar parte de sus vidas por más de 4 años, conviviendo en las aulas y recogiendo experiencias de sus vidas laborales.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

También agradecer sinceramente a mi asesor de tesis Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos por su esfuerzo, dedicación, sus conocimientos, su paciencia y su motivación que han sido fundamentales para culminar mi investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de la Perla, callao 2016, se realizó durante el período del 2017 a 60 colaboradores que es la totalidad de la población en todos los niveles de los agentes de vigilancia privada y en los dos turnos de día y noche realizando un trabajo de 12 horas diarias en las diferentes unidades que la organización tiene como responsabilidad custodiar el patrimonio de los clientes, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta, utilizando como método la escala de Likert, el instrumento aplicado es el cuestionario con 24 preguntas elaboradas siendo esta una entrevista estructurada a los colaboradores de la organización y en las unidades destacadas para establecer la que los factores del clima organizacional, influyen en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de la Perla, callao 2016, este trabajo se realizó durante el período del 2017. Es una investigación No experimental transversal de tipo explicativa y de metodología cuantitativa.

La relevancia del presente estudio se basa en la carencia de este tipo de estudio y dadas las características del servicio, existen componentes dentro del ámbito laboral que influyen en el estrés laboral. Desde esta perspectiva y en coordinación con las áreas de la organización, los colaboradores – agentes de seguridad privada interactúa entre las necesidades del cliente. De ahí, su relevancia social y económica de los agentes de seguridad, debido a la dinámica de las unidades que se tiene en custodia, el cual permite identificar situaciones del ambiente y plantear soluciones eficaces y oportunas.

Los resultados del estudio reflejan que: La confiabilidad del cuestionario, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es del $\alpha=87.20\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 24 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Palabras clave: clima organizacional, estrés, relaciones interpersonales, ausentismo, agotamiento.

ABSTRACT

The general objective of this present research is to know the organizational climate factors, which influence in the stress of the collaborators that work in the organization "G&G General Service S.A.C." This organization is located in La Perla, Callao, 2016. This investigation was carried out in the 2017 to 60 collaborators, which are the totality of the population at all the levels of private surveillance agents and in both day and night shifts performing a 12-hour day work in the different units. Also, the organization is responsible for guarding the patrimony of the customers.

The application of the survey technique has used as a method the Likert scale, the instrument applied is the survey with 24 elaborate questions, being this, a structured interview to the collaborators of the organization. In their outstanding units, this people establish the influence of the organizational climate factors.

It is a non-experimental cross-sectional investigation of explanatory type and quantitative methodology.

The relevance of this study is based on the lack of this type of study and given the characteristics of the service, there are components within the labor sphere that influence in the work stress. From this perspective and in coordination with the areas of the organization, the collaborators - agents of private security interact between the needs of the client.

Hence, it's social and economic relevance of security agents, due to the dynamics of the units in custody, which allows identifying situations of the environment and proposes effective and timely solutions.

The results of the study reflect that: the reliability of the questionnaire, the Cronbach Alpha coefficient obtained is $\alpha = 87.20\%$, which allows saying that the questionnaire in its 24 item version has a strong reliability or a high internal consistency between the items.

Key words: Organizational climate, stress, interpersonal relations, absenteeism, exhaustion.

ÍNDICE CONTENIDO

TESIS	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2 . Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3 . Justificación del estudio	20
1.4. Objetivos de la investigación	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos	23
II MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la Investigación	24
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	31
2.2 Bases teóricas de las Variables	48

2.2.1	Bases teóricas de la variable Independiente	48
2.2.2	Bases teóricas de la variable dependiente	65
2.3	Definición de términos básicos	73
III.	MARCO METODOLÓGICO	76
3.1.	Hipótesis de la investigación	76
3.1.1.	Hipótesis general	76
3.1.2.	Hipótesis específicos	76
3.2.	Variables de estudio	76
3.2.1.	Definición conceptual	76
3.2.2.	Definición operacional	77
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	79
3.4.	Diseño de la investigación	79
3.5.	Población y muestra de estudio	80
3.5.1.	Población	80
3.5.2.	Muestra	81
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
3.6.1.	Validación y Confiabilidad de Recolección de datos	83
3.6.1.1	Confiabilidad del Instrumento	83
3.6.1.2	Validez del Instrumento	83
3.7.	Métodos de análisis de datos	84
3.8.	Aspectos éticos	84
IV	RESULTADOS	85
4.1	Descripción	85
4.1.1	Frecuencias de la variable independiente	85
4.1.2	Frecuencia de la dimensión <i>Relaciones Interpersonales</i>	86
4.1.3.	Frecuencia de la dimensión ausentismo	87
4.1.4.	Frecuencia de la dimensión ambiente laboral	88

4.1.5. Frecuencia de la dimensión organización y función	89
4.1.6. Frecuencia de la dimensión tareas y actividades	90
4.1.7. Frecuencia de la dimensión Atmosfera Laboral.	91
4.2. Prueba de hipótesis	92
4.2.1. La contrastación de la hipótesis principal	92
4.2.2. La contrastación de la hipótesis Secundaria 1	94
4.2.3. La contrastación de la hipótesis Secundaria 2	96
4.2.4. La contrastación de la hipótesis Secundaria 3:	97
V. DISCUSIÓN	99
5.1 Análisis de discusión de resultados	99
VI. CONCLUSIONES	101
6.1 Conclusiones	101
VII. RECOMENDACIONES	103
7.1 Recomendaciones	103
REFERENCIAS BLIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS.	106
Anexo1: Matriz de consistencia.	106
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	108
Anexo 3. Instrumentos.	109
Anexo 4: Validación de instrumentos.	111
Anexo 5: Matriz de Datos	119

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Definición operacional</i>	75
Tabla 2	<i>Validez del instrumento</i>	78
Tabla 3	<i>Ficha técnica</i>	79
Tabla 4	<i>La confiabilidad del instrumento</i>	80
Tabla 5	<i>Validación del experto</i>	80
Tabla 6	<i>Tabla de las frecuencias de las variable independiente</i>	82
Tabla 7	<i>Tabla de la dimensión relaciones interpersonales</i>	83
Tabla 8	<i>Tabla de la dimensión ausentismo</i>	84
Tabla 9	<i>Tabla de la dimensión ambiente laboral</i>	85
Tabla 10	<i>Tabla de la dimensión organización y función</i>	86
Tabla 11	<i>Tabla de la dimensión tareas y actividades</i>	87
Tabla 12	<i>Tabla de la dimensión atmósfera laboral</i>	88
Tabla 13	<i>Tabla de la matriz de influencias independiente y dependiente</i>	89
Tabla 14	<i>Planteo de la hipótesis</i>	90
Tabla 15	<i>Tabla kmo y prueba bartlett – hipótesis secundaria 1</i>	92
Tabla 16	<i>Tabla kmo y prueba bartlett – hipótesis secundaria 2</i>	93
Tabla 17	<i>Tabla kmo y prueba bartlett – hipótesis secundaria 2</i>	94

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<i>Figura 1</i>	Clima de trabajo y organización que aprender	48
<i>Figura 2</i>	Psicología de la organización	53
<i>Figura 3</i>	Tipos de clima laboral	56
<i>Figura 4</i>	El ciclo de la gestión de riesgo	72
<i>Figura 5</i>	Frecuencia porcentual del clima laboral	82
<i>Figura 6</i>	Frecuencia porcentual de relaciones interpersonales	83
<i>Figura 7</i>	Frecuencia porcentual del ausentismo	84
<i>Figura 8</i>	Frecuencia porcentual del ambiente laboral	85
<i>Figura 9</i>	Frecuencia porcentual de organización y función	86
<i>Figura 10</i>	Frecuencia porcentual de tareas y actividades	87
<i>Figura 11</i>	Frecuencia porcentual de atmósfera laboral	88
<i>Figura 12</i>	contrastación de la hipótesis clima laboral	91
<i>Figura 13</i>	contrastación de la hipótesis relaciones interpersonales	92
<i>Figura 14</i>	contrastación de la hipótesis ausentismo	93
<i>Figura 15</i>	contrastación de la hipótesis ambiente laboral	95

INTRODUCCIÓN

La presente investigación comprende el análisis de algunos factores del clima organizacional que influyen en estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C.

Como en toda organización existe un propósito, una estructura y una colectividad de personas, con responsabilidades específicas, que actúan juntas para el logro de un objetivo definido por la organización. Según Goncalves (1999), “El Clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características, que presenta en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

La relevancia del proyecto se fundamenta en la carencia de este tipo de investigación en las unidades donde se presta servicio, la necesidad de evaluar el clima laboral, permite a la organización disminuir el estrés en los colaboradores mejorando la funcionabilidad de sus agentes en las unidades, lo que conlleva a un mayor beneficio tanto para la organización como para los usuarios.

Durante este proceso de investigación y las exigencias de compromisos de gestión, surge la necesidad de una mayor atención al cliente interno, sus demandas laborales y profesionales, así como la administración de medidas estratégicas para desarrollar las capacidades, actitudes positivas del recurso humano, la participación activa mediante una dirección que permita el logro de las metas y objetivos tanto de la organización como de los colaboradores.

El proyecto de la tesis inicia su investigación en el período de octubre del 2016, con un universo que abarca una población de 60 colaboradores, entre agentes y

administrativos. En los dos turnos de trabajo, se usó la técnica de la encuesta y se aplicó el instrumento del cuestionario.

La tesis está compuesta por siete capítulos y son los siguientes:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que consiste en explicar el problema, la formulación del problema en donde se hace una descripción precisa del problema, la justificación es la importancia de la investigación y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico que consiste en tener antecedentes de teorías referenciales al tema a investigar tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de tus variables independiente y dependiente y por último las definiciones de términos básicos.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico con su hipótesis general y específica, también el tipo de investigación, diseño, muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos, validez del instrumento y el método de análisis de datos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de los datos recogidos y el análisis.

En el capítulo V, se presenta la discusión de la investigación con otras investigaciones similares.

En el capítulo VI, se presentan las conclusiones de los resultados de la investigación.

En el capítulo VII, se presentan las recomendaciones en donde se establecen las sugerencias para implementar o realizar la solución.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

G&G General Service S.A.C. persona jurídica identificada con r.u.c. 20536957449 y con domicilio legal en avenida pacifico No. 448 Urb. La Macarena (Cruce Haya De La Torre con pacifico) Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao - La Perla inicia operaciones el 01 de agosto del 2010, en la provincia constitucional del Callao – Lima, teniendo como representante legal al señor PNP en situación de retiro Caballero Díaz Arístides Gerardo.

Sabemos que el clima laboral es el medio ambiente de cada colaborador de la organización, en él se desarrolla las diferentes actividades laborales diarias, esto influye en el bienestar y del servicio que otorga la organización. Está relacionado con el "saber hacer" del gerente, los funcionarios, con los comportamientos de los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C., que opera en el departamento de lima y callao, La Libertad y Lambayeque, todo ser humano busca en pertenecer a una organización con la finalidad de desarrollar y aplicar sus competencias y su estabilidad económica en el tiempo.

Los colaboradores de G&G tienen contacto con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados en buscar la perfección en el área laboral, se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los colaboradores de G&G tienen necesidades materiales y de espíritu, para mitigarlas es preciso que los colaboradores tengan buen clima laboral. Sin embargo, las necesidades de espíritu muchas veces no están cubiertas,

debemos encontrar estímulo a lo que hacemos en nuestro centro laboral o unidad de destaque y en nuestra vida personal.

La seguridad de vigilancia privada es una labor que realiza las personas con poca opción de trabajo, en nuestra sociedad actual se caracteriza por perseguir las necesidades materiales a cambio de olvidar muchas veces las necesidades de espíritu, entonces podríamos preguntar ¿sabemos el nombre del colaborador de seguridad privada que presta servicio en las unidades de destaque y en nuestras instalaciones de trabajo?

Los valores en la organización reconocimiento de las labores, comunicación, trato justo, formación de los colaboradores y sentido del trabajo, que constituyen los parámetros de un buen clima laboral y parte de las necesidades del espíritu, estos no son tomados en cuenta por los representantes de la organización, muchos colaboradores tienen las aptitudes necesarias para una determinada labor, pero tal vez no están funcionando ni rindiendo al máximo de su capacidad laboral por no tener el ambiente idóneo dentro de la organización.

Partiendo de estos antecedentes, la organización debe cuidar y potenciar al máximo este activo humano, implementando un clima laboral agradable para los colaboradores. Existen muchas formas de satisfacer y motivar a los colaboradores, pero tampoco se trata de inventar cientos de formas distintas de cubrir necesidades y deseos de cada individuo, se pueden distinguir una serie de modelos comunes de comportamiento, cuando se revisan las necesidades de espíritu.

La alta dirección de la organización es responsable en que debe liderar con su cultura y políticas organizacionales la implementación de sistemas de gestión, la que debe suministrar el terreno apropiado para un clima laboral óptimo y adecuado, porque, mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de laboral ocasionando el estrés y

situaciones de conflicto y de bajo rendimiento en la productividad de los colaboradores de la organización.

Hinojosa, (2010) realizó una investigación de: clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile, llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye el clima laboral en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de la Perla Callao. 2016?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de la Perla. Callao. 2016?

¿Cómo influye el ausentismo en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla. Callao. 2016?

¿Cómo influye el ambiente laboral en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla. Callao. 2016?

1.3. Justificación del estudio

G&G General Service S.A.C. es una organización que ha surgido por perseverancia y dedicación de su propietario, en base a la problemática planteada anteriormente se crea la necesidad de proyectar estrategias que permitan mejorar el clima laboral que allí se presenta, de manera que se logra mejorar el clima, entonces la Organización lograra proyectar una mejor imagen ante sus competidores. Cabe indicar que si una empresa no cuenta con un clima favorable, estará en desventaja ante otras que si cuentan con este clima, puesto que proporcionara una mayor calidad en el servicio y por consiguiente aumento de captación en su cartera de clientes.

El trabajo de investigación aportará al conocimiento, ya que analizaremos la relación entre clima laboral y estrés, así reafirmar la teoría ya establecida con los resultados de este estudio ayudará a resolver diferentes problemas que se presenten en la organización.

Se espera que en este estudio sirva de guía para muchas organizaciones del rubro de servicios que están en el mismo rubro, que tomen conciencia de cómo un conjunto de variables puede afectar de manera directa o indirecta en la productividad de sus colaboradores.

La presente investigación sobre propuesta de clima laboral y estrés organizacional tiene relevancia significativa en la medida que permitirá conocer condiciones en el interior de la organización que están afectando el ambiente laboral y como lo perciben los trabajadores y así poder generar algunas recomendaciones de intervención que permitan mejorar dichas condiciones y un mejor clima laboral en la organización.

A este respecto Rodríguez, (1998), introduce una serie de elementos que componen el comportamiento de un grupo, entre los cuales se destacan:

La actividad, que viene a ser lo que una persona realiza.

Sentimiento: es todo afecto, actitud, motivación, presente en una persona

Sentimiento requerido, es aquel sentimiento que se espera que tenga el sujeto para el desempeño de su trabajo.

Sentimiento dado: es todo aquel sentimiento que cada miembro del grupo trae consigo en virtud de sus antecedentes personales.

Valor: es un sentimiento dado referente a aspiraciones que son deseables.

Norma: es una idea o creencia acerca de cómo deben comportarse los miembros de un grupo en determinadas circunstancias. (Pág.55).

El clima organizacional o clima laboral es parte fundamental dentro de la empresa para los colaboradores, según Chiavenato (2000, 119) indica:

“El clima organizacional es un estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización.”

Generar adaptación del trabajador a la empresa siempre tiene que ir acompañado de un clima adecuado, si no lo son esto causa que el colaborador no pueda satisfacer sus necesidades, por lo tanto, no se adapta al ambiente de la organización.

Una buena adaptación significa tener un clima laboral idóneo y que el colaborador mantenga una salud mental adecuada.

Hay tres características, según Chiavenato (2004), que distinguen a las personas mentalmente sanas y son:

Las personas se ven bien consigo mismas.

Las personas se sienten bien con las demás personas.

Las personas son capaces de enfrentar por si mismas las exigencias de la vida y de las situaciones.

El clima laboral siempre se encuentra entrelazado con los colaboradores de la organización, si se tiene un buen clima laboral esta proporciona satisfacción, animación, interés y colaboración en los colaboradores, cuando esta sea baja o deficiente, el clima laboral tiende a bajar y se obtiene malos resultados organizacionales.

La medición del clima laboral, generalmente se hace en función de variables que caracterizan a cada organización, estilos de dirección, supervisión, ergonomía, remuneración e incentivos, procedimientos administrativos, políticas organizacionales, etc. En tal sentido, la evaluación y análisis del clima laboral permite identificar y evaluar los puntos críticos del entorno laboral y organizacional, con la finalidad de que se puedan tomar decisiones estratégicas que solucionen posibles conflictos laborales de los colaboradores en una organización.

Los resultados obtenidos y conclusiones de esta investigación, permitirán brindar algunas recomendaciones que ayuden a dar sostenibilidad al clima laboral y a su satisfacción, mejorando la gestión del capital humano, cumplir con los objetivos del servicio, al mismo tiempo sirvan para crear y aplicar herramientas en otros departamentos críticos de la organización y lograr los objetivos trazados por la G&G General Service S.A.C.

En muchas organizaciones con el tiempo se han deteriorado por una mala gestión en su clima laboral – organizacional y por el alto nivel de estrés teniendo como consecuencia una mala prestación en el servicio otorgado a los asociados de negocios - cliente. Esta tesis de investigación buscará y contribuirá en las estrategias de solución para la organización, analizando la relación entre el clima laboral y el estrés en los colaboradores de G&G.

El clima laboral y el estrés en los colaboradores de la organización de seguridad G&G General Service S.A.C. tiene una relevancia significativa en la

medida que permitirá conocer las condiciones y factores al interior de la organización.

También analizar qué factores o indicadores están afectando el ambiente laboral, como las perciben los colaboradores y poder formular recomendaciones de mejora continua–feedback que permitan optimizar dichas condiciones en la organización.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Conocer cómo influye el clima laboral en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla. Callao. 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar cómo influyen las relaciones interpersonales en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla. Callao. 2016.

Determinar cómo influye el ausentismo en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla. Callao. 2016.

Determinar cómo influye el ambiente físico en el estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla. Callao. 2016.

II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Las organizaciones tienen un rol importante dentro de nuestro entorno, puesto que satisfacen necesidades a las personas marcando pautas de desarrollo tecnológico y económico de los países ofreciendo diversidad de productos y servicios. Existen abundantes antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional, cultura organizacional y satisfacción laboral investigados en variados lugares a nivel internacional como instituciones educativas públicas, instituciones de salud y empresas privadas, entre otros.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Pelaes León, Oswaldo Clemente (2010), "Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción", Del Cliente En Una Empresa De Servicios Telefónicos "Universidad Nacional Mayor De San Marcos", Lima Perú.

Conclusiones:

Se llevó a cabo un estudio sobre la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se llegó a las siguientes conclusiones generales:

Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del

cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.56. A medida que mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

No se comprobó la Hipótesis Específica 5 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Distribución de Recursos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.07 la cual resulta ser positiva pero no es significativa.

Por tanto no se considera comprobada la hipótesis específica 5. No hay relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 6 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estabilidad) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que se incrementa la sensación de estabilidad laboral mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 7 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Claridad y Coherencia de la Dirección) y la

satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.37. A medida que mejora la claridad y coherencia de la dirección mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 8 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Huamani Cordova, Nathaly Nanacy (2015) "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013." universidad Tecnológica de Lima Sur – UNTELS – Villa el Salvador – Lima Perú-

Conclusiones:

En la presente investigación se ha estudiado el clima organizacional del área de transportes del metro de lima línea 1; analizar cómo influyen los estilos de liderazgo, los procesos de comunicación y motivación, las políticas de personal, entre otras variables, en la población laboral y en su proceso de integración con la cultura organizacional; en el desempeño para lograr la satisfacción en el trabajo constituye uno de los pilares para asegurar una mayor calidad, productividad y por ende el éxito de las organizaciones.

El personal de conducción de trenes del metro de lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, línea 1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

Los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

La comunicación dentro de sus funciones es fundamental y vital que se de forma clara, precisa, sencilla y consecuente; para el normal funcionamiento de todo el sistema.

El personal de conducción de trenes del metro de lima, línea 1 se identifica con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.

El desempeño laboral del personal de conducción del metro de lima, línea 1, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Pero carece de una evaluación de desempeño con las competencias de acuerdo a sus funciones.

El resultado de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de transporte del proyecto la línea 1 del metro de lima en el 2013, de la empresa CONCAR S.A. La investigación es de tipo exploratorio la modalidad de campo. La población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 53 preguntas que describían los elementos de las variables en cuestión; para contrastar la teoría con la primacía de la realidad con cinco alternativas de

respuesta. Los datos fueron procesados por el Software SPSS, se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, la línea Es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

Pérez y Rivera (2015), "Clima organizacional y satisfacción laboral, en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana. Universidad: Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú.

Conclusiones:

Existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

1. Existe un nivel medio o moderado de clima organizacional de los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.
2. Existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.
3. En lo que respecta a la dimensión de involucramiento laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.

4. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales.

5. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros.

6. En las condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

7. En la dimensión autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Su régimen laboral facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

Valdivia (2014) “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Danper - Trujillo Sac. 2014” Universidad: Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

Conclusiones:

El clima organizacional influye medianamente en el desempeño de los trabajadores de la Empresa DANPER Trujillo S.A.C., en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional en la empresa DANPER Trujillo S.A.C. son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional, confianza para poder sugerir, seguridad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores.

Evaluado el clima organizacional de la empresa DANPER Trujillo S.A.C., revela que la motivación influye directamente en su desempeño diario.

La comunicación no es del todo eficiente, los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha de mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

Montero, (2010) "Nivel del Estrés Laboral y Patrón de Conducta en los Empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta - Perú.

Conclusiones:

1.- No se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y sexo.

2.- Se puede observar que se encuentran diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.

3.- Al comparar las medias con los Grupo1y Grupo2, Grupo1 y Grupo3 se observan diferencias significativas, es decir, a más alto estrés menor rendimiento, sin embargo los rendimientos de los grupos Grupo2 y Grupo3 no difieren en el rendimiento.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pineda y Godínez. (2011). "La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria el Paradise". Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Conclusiones

En base a la encuesta y la entrevista cerradas se logró concluir que la hipótesis es aceptada porque aporta datos fidedignos de la labor de los trabajadores ya que se observó y determinó por medio de la técnica estadística descriptiva que entre más motivados se sienten los empleados rinden mejor, se muestran satisfechos, tranquilos, dispuestos y por tanto el clima en el que se desenvuelven es agradable. A mayor motivación, mejor clima organizacional.

Se observó que los empleados de la Inmobiliaria el Paradise se manifiestan en determinadas situaciones motivados y satisfechos con el trabajo que realizan día a día, pues el clima organizacional que prevalece en la institución les proporciona seguridad, tranquilidad, compañerismo y confianza.

Algo que motiva a los empleados es saber que pueden ascender depuesto y recibir un aumento de salario si ellos se lo proponen, porque en la inmobiliaria el trabajo bien realizado siempre es recompensado.

En los empleados existe identificación con el servicio que prestan, saben los objetivos y fines de la institución y saben cómo lograr objetivos personales e institucionales en un mismo momento.

El ambiente de trabajo es cálido y les proporciona seguridad, tranquilidad y entusiasmo.

El compañerismo y la relación jefe-empleado es alentadora, motivante y de confianza, porque se pueden comunicar, bromear y resolver dudas en el momento que se necesita.

Las relaciones interpersonales manifiestan satisfacción, tranquilidad, compañerismo, trabajo en equipo, y por tanto entusiasmo por hacer las cosas con excelencia.

Romero Giraldo, y Vizcaíno, (2011) "Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada Universidad: Clío América" Universidad del Magdalena País: Colombia.

Conclusiones

En general, el CO que se percibe al interior de la empresa de seguridad privada, es de un ambiente satisfactorio, lo cual corrobora los resultados hallados por Moreno e Hidalgo (2010), quienes hallaron un CO que permite un ambiente adecuado, proactivo, sano y constructivo para la empresa, sobre todo en el establecimiento de relaciones cordiales.

Se evidencia la existencia de microclimas por cada área estudiada, obteniéndose una mejor evaluación del CO por parte del personal operativo, esto puede deberse a lo rutinario de su trabajo, dado que son personas dedicadas al servicio de vigilancia, es decir, ellos no están en contacto permanente con su organización, sino de manera eventual (reuniones, fechas de pagos, entre otros) y el mayor tiempo lo pasan en otras organizaciones en cumplimiento de su función. Los empleados perciben que existe una muy buena relación con sus superiores y con sus compañeros de trabajo, destacándose el agrado que sienten con sus cargos actuales, no obstante, se deben modificar los procedimientos y criterios de selección del personal para que los trabajadores sientan que son tenidos en cuenta por el rendimiento y años de antigüedad dentro de la organización, debido a que la percepción que tienen actualmente sobre este aspecto no es la mejor, notándose una dispersión en los resultados hallados donde un 26% considera que las vacantes son llenadas con personal externo a la organización y tan solo el 14% de trabajadores señala que se realiza a través de la elección Clío América

Universidad del Magdalena • Clío América • Universidad del Magdalena • Clío América • Universidad del Clío América. Enero - Junio 2012, Año 6 No. 11, p.p. 99 – 122 Gestión del conocimiento: Aproximaciones teóricas del trabajador con más años dentro de la empresa, y solo un 3% indica que este procedimiento se ejecuta a través del ascenso laboral (méritos); es así como Rivera (2001), indica que cuando la gente tiene la oportunidad de desarrollarse al máximo, aumenta su productividad en la empresa; por tanto este es un aspecto importante que debe ser tenido en cuenta por la empresa en donde se realizó el estudio, debido a que puede ser fuente de desmotivación de los miembros de la organización. Otro aspecto de importancia encontrado fue que el 38 % de los empleados consideró que por lo general sus funciones en el puesto de trabajo son de rutina, esto lo manifiestan mayoritariamente el personal operativo, lo cual es coherente con la función desempeñada por ellos (vigilantes), no obstante, esto se puede mejorar, dándoles la oportunidad de ejecutar funciones de orientación y atención al cliente en las empresas donde desempeñan su función primordial.

Conclusiones:

Por otra parte, un 28% de la totalidad de los empleados considerando tener a su disposición computadores y equipos necesarios para el ejercicio de sus funciones, en un porcentaje mayor para el personal administrativo; lo cual puede estar indicando, que el personal administrativo carece de elementos tecnológicos o que los que utilizan son obsoletos y de muy poca velocidad a los que actualmente están en el mercado, por ello se sugiere a la organización brindar u ofrecer un cambio de equipos más acorde con las tendencias modernas en equipos de cómputos.

Los otros factores evaluados presentan una alta satisfacción, por lo tanto, el esfuerzo a realizar debe centrarse en el mantenimiento de los mismos.

En cuanto a los microclimas se encontró que los empleados del área operativa perciben, en su mayor parte, un CO con resultado satisfactorio, percibiendo el 84% un CO entre excelente y bueno, un 14% manifiesta un regular clima y solo el 2% manifiestan un mal clima organizacional; por el contrario, los empleados del área administrativa reflejan en su mayor parte un resultado de buen clima organizacional con un porcentaje de 54% y un mal clima organizacional con un porcentaje de 18%, lo cual indica un resultado no tan satisfactorio si se compara con los resultados de los operativos.

Se puede mencionar que la mayor fortaleza de la empresa en estudio es contar con un recurso humano con un gran sentido de pertenencia a la organización, quienes al interior manejan buenas relaciones como equipo de trabajo, pero igualmente su mayor debilidad está dada por el factor de incentivos al interior de la misma, lo cual se contrasta con la percepción de muchos de los trabajadores del no ser tenidos en cuenta para ocupar un cargo dentro de esta por situación de ascenso o años de antigüedad.

La propuesta de intervención del clima organizacional de la empresa, evidenciaría entonces la necesidad de mantener la gestión de los directivos y jefes encargados para consolidar y asegurar la calidad de vida de todo el talento humano.

Los resultados del presente estudio deben tomarse con cautela debido a varios motivos, entre los cuales los autores señalan, entre otros, el tipo de diseño Magdalena • Clío América • Universidad del Magdalena • Clío América • Universidad del Magdalena • Clío América Clío América. Enero - Junio 2012, Año 6 No. 11, p.p. 99 – 122 Matteo Bellinza, Norma Guerrero Barrera, Sandra Colon Sirtori y Wendy Ramírez Mercado utilizado, el cual no permite una generalización de los resultados, ni señala causa efecto, sino un acercamiento lógico acorde a los resultados obtenidos; así mismo, el número finitos de la población, que en el presente caso fue toda la población, solo permite generalizar los resultados únicamente para la misma población objeto de estudio. Por tanto, se sugiere, no solo replicar este estudio en otras organizaciones más grandes, sino utilizar diseños de investigaciones como los longitudinales y experimentales, que permitan obtener mejores generalizaciones, aunado al hecho de que se debe repetir, por lo menos una vez al año la medición del CO en esta empresa de vigilancia. No obstante, otro hecho que debe tenerse en cuenta ante los resultados hallados, es el de que estos estudios de clima organizacional, tanto como los de satisfacción en el trabajo, motivación, entre otros, en nuestro medio presentan el interrogante si el hallar resultados aceptables pueda deberse más a un conformismo por tener un puesto de trabajo, ante los altos índices de desempleo imperantes en la ciudad de Santa Marta, lo cual hace percibir que contar con un trabajo al término indefinido simplemente sea la real motivación para percibir como “bueno” o “aceptable” el CO reinante en su organización, aunado al temor de que los resultados “delaten” al empleado que opine o perciba diferente y quede en riesgo de ser retirado de la organización, por mucho que los investigadores traten de persuadir a los empleados de la confidencialidad de los datos. Esto es algo que debe hacer que los investigadores diseñen estrategias que minimicen este tipo de riesgo.

Sin embargo, se concluye, por los resultados hallados, que la percepción del CO satisfactorio actual por parte de los empleados de esta organización, está estrechamente ligado al compromiso que actualmente asumen los mismos desde todos los niveles jerárquicos.

Prietosilva (2015) "Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de vigilancia de Bogotá D.C". Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Conclusiones:

El desarrollo del presente ensayo ha servido para conocer más de cerca la problemática y alcances que tiene la seguridad laboral en las empresas de vigilancia de Bogotá, teniendo en cuenta que es una herramienta fundamental para el logro de objetivos y metas organizacionales. Actualmente en un mundo globalizado, se destinan muchos esfuerzos con el fin de elevar los niveles de productividad y ser más competitivos, tarea que no es fácil y requiere del concurso de todo el sector de vigilancia y seguridad privada.

El tema estudiado da clara muestra que, para aumentar la productividad y lograr lo proyectado, el trabajador debe contar con buena salud y bienestar laboral, aspectos que son determinantes para lograr niveles óptimos de motivación, compromiso y responsabilidad para asumir continuos retos y cumplir de esta forma con las responsabilidades y obligaciones propias del cargo desempeñado. Se destaca además la importancia de mantener buenas relaciones laborales y sociales con los jefes y compañeros de trabajo, por lo que se requiere evaluar el comportamiento individual en procura de mejorar las condiciones de desempeño en un ambiente sano y acorde con las necesidades para la prestación del servicio.

Otro aspecto de vital importancia, corresponde a la puesta en marcha de un renovado modelo de seguridad laboral, liderado por la gerencia general en la

búsqueda de lograr la integración e interrelación de los recursos humanos y físicos para mejorar el desempeño laboral y con éste aumentar la productividad.

Es evidente además, que todo este proceso de cambio y modernización requiere del compromiso de trabajadores y directivos, soportado en el desarrollo de programas de capacitación y entrenamiento de todo el personal de vigilancia sobre cultura organizacional, comunicación efectiva y relaciones interpersonales, sobre las cuales se gestiona la seguridad laboral, sin olvidar que todo el proceso requiere de un organizado sistema de evaluación del desempeño, como herramienta de control para detectar fallas y darles solución de manera oportuna.

Apuy (2008) "Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela". Universidad Estatal a Distancia. San José. Costa Rica.

Conclusiones:

Se evidenció que el 62% del personal corresponde al sexo femenino, un 43%, pertenece a la categoría de los auxiliares de enfermería y un 53.3%, posee el grado académico de licenciatura y maestría. Además, el 52% tiene menos de 5 años de antigüedad en la institución y un 67%, menos de cinco años de antigüedad en el servicio. El 49% del personal está interino, condición que genera insatisfacción laboral por la inopia del recurso humano, aunado a sobrecarga de trabajo, rotación frecuente e inestabilidad económica, así como estrés.

Un 44%, del personal son solteros y un 36% casado, no se evidencia que su condición civil afecte la satisfacción laboral. Existen pocas diferencias significativas entre ambos sexos que repercuta en su desempeño laboral, tampoco existen pruebas de que el género afecte la satisfacción laboral.

Se establece que la mayoría del personal, un 84%, son adultos jóvenes, comprendido entre los rangos etarios menor de 25 a 44 años. Sobre la relación entre edad y satisfacción laboral, los estudios señalan una asociación positiva, además que la satisfacción aumenta entre los profesionales.

Se concluye que existe interés de la jefatura al solucionar y resolver con prontitud los conflictos, pero a nivel de grupo debe reforzarse la posición sincera y tomarse en cuenta sus opiniones, también falta involucramiento de los colaboradores y escuchar sus opiniones en el mejoramiento del servicio, por parte de la jefatura así como en el reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad.

Entre los hallazgos más relevantes sobre la satisfacción del personal: están las oportunidades de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior, la mayoría considera que su aportación al servicio es útil y el aporte del servicio al resto del hospital es de provecho, así mismo las relaciones interpersonales y comunicación son buenas.

El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente, en el rol y responsabilidad conocen sus funciones, además se siente comprometido para el mejorar el desempeño y un 48% no desea ser reubicado en otro departamento.

Los factores higiénicos como las condiciones del ambiente físico de trabajo y los recursos de trabajo, son importantes, si están presentes no producen satisfacción, pero si no están disponibles o son inadecuados, causan insatisfacción, aspecto que quedó demostrado en la variable de infraestructura que presenta fallas tanto en el diseño como en otros elementos.

El personal en su mayoría está satisfecho con el salario que recibe actualmente, es necesario mencionar que un 47.7%, considera es muy poco apoco, en cierta

forma se relaciona por no ser propietario y en ocasiones, los nombramientos no son continuos, causa de inestabilidad económica.

En la satisfacción personal el 64.4%, considera de normal a grande, lo que es positivo, porque este sentimiento de valor y satisfacción se deriva de sus propios aportes, realización y desarrollo profesional. Respecto a satisfacción general, el grupo percibe la satisfacción de normal a grande, por tanto el trabajo es la suma de diversos factores, de la moral, espíritu de cooperación y contribución aportada del individuo, grupo a la organización así como el éxito.

En general los funcionarios consideran que el trabajo como un desafío, les impone retos importantes, de igual manera la cantidad y variabilidad del trabajo diario es considerada excesiva, un 20% aduce tener frustración o sensación de fracaso y un 40% solo en ocasiones, además existe carencia en los cursos de capacitación, lo mismo en prevención de riesgos laborales.

La totalidad del grupo, cree los demás hablan mal del servicio, no obstante, la mayoría muestra preocupación por el prestigio del mismo y discurren su aportación es muy útil al servicio, en contraposición del 44%, que no brinda el manejo adecuado de los bienes patrimoniales de la institución, y un 24.4%, del personal se resiste a los cambios.

Sánchez, (2011) “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”. Universidad: Universidad Abierta Interamericana –Argentina.

Conclusiones:

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores

personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos.

En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo.

Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multi-empleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.

Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y

“sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores.

Conclusiones:

La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 85 constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. Como plantea Omar (1995) que para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como ‘coping’), que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de coping disponibles.

Estos recursos desempeñan un rol crucial en la relación estrés salud enfermedad y constituyen características estables del individuo y del medio ambiente donde se desenvuelve. Focalizando el análisis sobre algunos aspectos sociodemográficos de la muestra estudiada, tales como género, edad, estado civil y puesto, del presente trabajo surge que las mujeres con respecto a los hombres tienen un promedio mayor de estrés experimentado, pero a ambos sexos el estresor que más los afecta son la falta de justicia organizacional. Otro de los objetivos se refiere a explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. En general se destaca un promedio alto y satisfactorio en relaciones con los supervisores, higiene y espacio del lugar de trabajo, pero menos satisfecho en la frecuencia en que los supervisan y apoyan y en con el cumplimiento de la empresa sobre normas legales.

Con respecto a la falta de apoyo de superiores la imposibilidad de recurrir a los supervisores frente a posibles dificultades, se vincula con la intención de

abandonar el trabajo (Ito, Eisen, Sederer, Yamada & Tachimori, 2001; Lee & Wang, 2002). En este sentido, Arnetz (2001) destaca diferencias debidas al género, ya que las mujeres parecen recibir información de sus supervisores inmediatos con mayor frecuencia que los varones.

Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 86 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo.

Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales, hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales. Esto se vincula a la opinión de García y González (2000), donde dicen que el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción.

En cuanto a la satisfacción laboral general, se ha asociado con un aumento del bienestar (Arafa et al., 2003; Díaz Llanes, 2001; Hermon & Hazler, 1999). Del análisis de la bibliografía especializada surgen diversos aspectos del trabajo que lo favorecen, tales como un buen clima organizacional (Cotton & Hart, 2003) y la relación entre supervisor y subordinado (Gilbreath & Benson, 2004; Van Dierendonck, Haynes, Borril & Stride, 2004). Para concluir, recordamos que la hipótesis de esta investigación se basaba en que Los trabajadores cerealeros se

encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo.

Con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar el inter juego entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar.

Esto se relaciona con lo que plantea Martínez Selva (2004), que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar, .la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento 87 como de identidad personal y de relaciones con los demás.

En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico. Como todo trabajo de investigación, el presente se caracteriza por ciertas fortalezas y debilidades. Entre las debilidades hay que remarcar la composición de la muestra en estudio, ya que por haber estado integrada por disponibilidad impediría la generalización de los resultados a toda la población de trabajadores cerealeros de la ciudad de San Lorenzo. Como así también, llevar a cabo esta investigación con individuos de diferentes empresas del cordón industrial de San Lorenzo. Es decir, este estudio se realizó con 64 trabajadores de una industria cerealera, hombres y mujeres, de determinada edad. Sería muy enriquecedor ampliar esos criterios de inclusión a otra institución quizá, para hacer un análisis comparativo de que sucede en diferentes industrias, por ejemplo.

Otra limitación del estudio podría estar referida al carácter auto descriptivo de la mayoría de los instrumentos empleados para la recolección de los datos. En este sentido, los participantes pueden haber ofrecido respuestas movilizadas por el deseo de presentar una imagen mejorada de ellos mismos, ocultando o dejando de reconocer algunos síntomas sociales y/o laboralmente mal visto. Sin embargo, previendo tales contingencias, se tomaron todos los recaudos necesarios para garantizar el carácter anónimo no sólo del protocolo sino también del proceso de devolución de los formularios completados, evitando que directivos pudieran tener acceso a la información suministrada por sus empleados.

No obstante, se encuentra como fortaleza de este trabajo las aportaciones que tenga a los lineamientos de investigación que se estén realizando o se encuentren sobre esta temática, y también al que se encuentre interesado, ya que es un tema de mucho interés en nuestra sociedad hoy en día y que va a seguir generando mayores repercusiones. Como recomendación, cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: la vida personal, las relaciones de pareja, la vida familiar, la escuela y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales.

El estrés laboral puede provenir de un 88 sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, ser promocionado o ser olvidado a la hora de las promociones, mantener una sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera. Por otro lado, un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de actividad, el trabajo se puede tornar aburrido y poco estimulante, y acabar siendo, paradójicamente, estresante.

Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo, y una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico. Se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir

por si misma de la situación o cuando los síntomas que presentan le impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas. En términos freudianos se dice que la persona necesita del terapeuta cuando le es imposible “amar y trabajar”, esto es cuando no puede llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad. Se espera generar interés en las personas que lo lean, y me encuentro a total disposición de posibles opiniones ampliatorias del tema elegido como también a posibles críticas y comentarios.

Lezama, Molina (2005) “Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Empleados de una Organización del Gobierno Municipal. Universidad: Rafael Urdaneta – Venezuela.

Conclusiones:

La realización del estudio puso de manifiesto la importancia que tienen las percepciones de los trabajadores de una organización, pues a través de ellas pudo conocerse el clima organizacional de la empresa municipal y el Estrés laboral que experimentan dichos empleados.

El estudio del clima organizacional aparte de medir la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo, permite obtener indicadores de cuales factores pudieron no estar direccionados hacia el propósito del organismo.

Al analizar el estrés laboral, también se obtiene referencia de cómo marchan ciertos procesos o factores en la organización los cuales de alguna manera pueden estar incidiendo a favor o en contra, de la productividad de la empresa.

Conocer los niveles de estrés laboral, que experimentan los trabajadores de una organización, proporciona a la empresa indicadores para la puesta en marcha de programas que contribuyan a la salud mental, física y psicosocial del individuo.

González, (2014) “Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango) Universidad: Rafael Landívar– Guatemala.

Conclusiones:

1. El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

2. De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

3. Se comprobó con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor obtenido fue mayor a 0.28, por lo tanto se estableció la existencia de una igualdad entre los resultados entre la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral donde el resultado fue de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la Prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación de desempeño.

4. La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.

5. Por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

Oramas, (2013) "Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria Universidad: Rafael Urdaneta – Venezuela.

Conclusiones:

Los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.

El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo.

El síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal. Las relaciones diferentes de las variables temporales con el estrés laboral y con el burnout no permite considerar de forma lineal y aislada el impacto del tiempo mediado por la participación de variables internas, lo que se expresa en la diferencia cuantitativa entre sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el burnout, confirmándose además el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y escuelas.

La relación expresada en la tríada del desgaste, es congruente con la comprensión del burnout como un proceso que se integra al del estrés laboral como resultado de un ciclo de pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que imponen al docente demandas superiores a los recursos que posee para afrontarlas.

2.2 Bases teóricas de las Variables

2.2.1 Bases teóricas de la variable Independiente

EL CLIMA LABORAL

Chiavenato (2008) expresa:

Que el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, ligado a la motivación del personal, e indica de manera específica las propiedades del medio ambiente de trabajo; es decir, aquellos aspectos de la institución, los cuales desencadenan diversos tipos de motivación entre sus miembros. (p, 222).

El clima organizacional depende del grado de motivación de los empleados. Los Recursos Humanos, el clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación o desmotivación de los empleados. Idalberto Chiavenato, en su libro "Administración de Recursos Humanos" toma el modelo motivacional de Maslow para explicar el clima organizacional que depende del grado de motivación de los empleados. Afirma que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superior es como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive, y por consiguiente afecte el clima laboral. El clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral. El proceso de adaptación de los individuos varía de un momento a otro y es muy importante ya que, lograr la adaptación denota salud mental a través de 3 características fundamentales:

1. Sentirse bien consigo mismo
2. Sentirse bien con respecto a los demás
3. Ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida.

En lugares de trabajo con baja motivación, sentimientos de frustración, apatía, desinterés, incluso episodios de agresividad y disconformidad el clima organizacional es malo mientras que en los ámbitos donde la motivación es alta, las relaciones interpersonales son satisfactorias, existe el interés, la colaboración y el compromiso con la tarea y la empresa, el clima organizacional es óptimo. Para explicar los determinantes del clima organizacional, Chiavenato expone el modelo de Atkinson que estudia el comportamiento motivacional y tiene en cuenta los determinantes ambientales de la motivación o lo que otros autores denominan los factores que componen el clima organizacional. Este modelo parte de las siguientes premisas:

Los individuos tienen ciertos motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales, que sólo influyen en el comportamiento cuando son provocados.

Provocar o no estos comportamientos depende de la situación o del ambiente percibido por el individuo

Los componentes del ambiente sirven para estimular o provocar determinados motivos.

Los cambios en el ambiente que se percibe originarán algunos cambios en el patrón de la motivación provocada.

Cada clase de motivación se dirige a satisfacer un tipo de necesidad. El patrón de la motivación provocada determina el comportamiento; un cambio en ese patrón generará un cambio de comportamiento. La definición de clima organizacional para Chiavenato: es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y que; y

b) Influye en su comportamiento www.losrecursoshumanos.com
info@losrecursoshumanos.com - Documento generado: 14/05/2012

Brown y Moberg (1990) Manifiestan “que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta”.

Hall (1996) “El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

El clima laboral, podemos puntualizar que es la percepción que tienen los colaboradores de la organización y la opinión formada individualmente, es bueno tener un clima laboral idóneo y motivado ya que de esto depende que los colaboradores estén aptos para realizar funciones encomendadas y obtener su máxima capacidad en las funciones encomendadas. En un clima laboral agradable se verá reflejada la satisfacción del colaborador teniendo mejor actitud en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización; por tanto el clima laboral se ha convertido hoy en día en un aspecto relevante ya que permite al colaborador desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato, se dice que si no se cuenta con buen clima laboral la organización se está condenando al fracaso empresarial.



Figura 1: "Clima de trabajo y organizaciones que aprenden"

Fuente: Universidad de Alcalá, Mario Martin Bris

Definiciones de las Dimensiones del Clima Organizacional

Relaciones Interpersonales

Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal "es una interacción recíproca entre dos o más personas." Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Fernández (2003: 25), "trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional." Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Marcela Campabadal Castro, en su libro "El niño con discapacidad en su entorno" dice: Las relaciones humanas son reacciones de un individuo frente a las de otro.

Por eso el ser y el actuar de las personas no se pueden explicar adecuadamente sin acudir a las relaciones del sujeto con otras personas y grupos, es decir, con sus raíces conocidas, porque en estas relaciones es donde se constituye en ser social.

Ausentismo

Chiavenato (2003):

Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. Es decir, es la suma de los períodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo. Es decir es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un Determinado centro de trabajo, justificadas o no.

Diana Carolina Sánchez (2015) “la inexistencia del ausentismo laboral es una utopía, puesto que es inherente al ser humano enfermar o atender actividades no previstas” (Pág. 44).

Sánchez, (2015) “La no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas”. Se trata del producto negativo entre el tiempo para el cual un trabajador fue contratado y el tiempo que realmente desarrolló su tarea (p, 44).

Chiavenato (2001) plantea que el ausentismo es producido, junto a elementos de carácter personal y familiar, por estrés, fatiga, falta de motivación para trabajar, poca satisfacción, bienestar y calidad de vida laboral y cultura y clima organizacional no saludables. Se evidencia, por lo tanto, que el ausentismo laboral es un fenómeno multi causal producido por las interacciones entre la vida personal y familiar del individuo, y las condiciones laborales.

Ambiente Laboral

Forehand Y Von Gilmer, (1964), conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones, son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Talcott Parsons, (1966), sostenía que las organizaciones eran un subsistema de la sociedad y hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad.

Gellerman (1960), clima es el "carácter" de una compañía e hizo una lista de cinco pasos para analizarlo:

Es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes.

Estudiar a las personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.

Se deben analizar los desafíos económicos a los que se enfrenta la compañía en términos de decisiones de políticas.

Es indispensable integrar la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellas.

Teorías sobre el clima laboral

Chiavenato (2008) expresa que el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, ligado a la motivación del personal, e indica de manera específica las propiedades del medio ambiente de trabajo; es decir, aquellos aspectos de la institución, los cuales desencadenan diversos tipos de motivación entre sus miembros. (p, 212).

Características del clima laboral

Estas generan un determinado ambiente, repercutiendo en la motivación de los colaboradores de una organización y su comportamiento, teniendo consecuencias para la organización como, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, Litwin y Stinger (2001) postulan la existencia de nueve (09) dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de ellas se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
2. Responsabilidad. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
3. Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4. Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.
5. Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.
7. Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
8. Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

El clima organizacional es el medio en el cual se manifiestan habilidades, problemas y oportunidades que los colaboradores tienen dentro de la organización. En consecuencia, el clima laboral tiene relación directa con los procesos de productividad, liderazgo y pertenencia de los colaboradores hacia la organización formando este como el capital humano. Existen una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tienen los diferentes autores. Rodríguez (2001) menciona que:

1. El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales.
2. Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.
3. El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
4. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma.
5. Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

Podemos decir entonces que en el Clima Organizacional que se comprende estos elementos:

- 1 El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- 2 Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- 3 El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- 4 El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- 5 Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- 6 El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

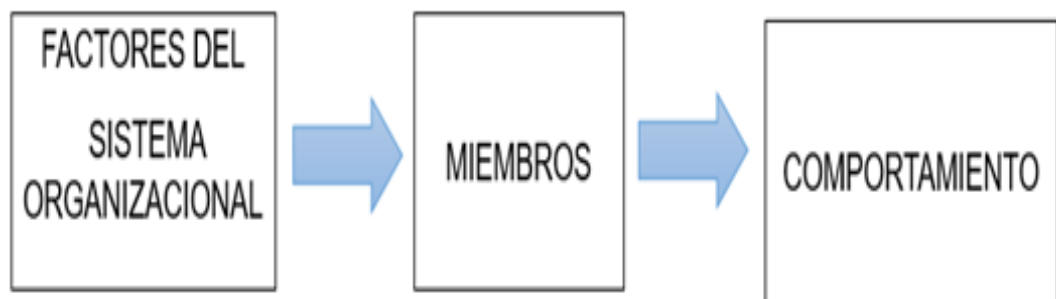


Figura 2: Psicología de las Organizaciones

Fuente: Kolb,D., Rubin. I y Mcintyre J. (2001)

Importancia del clima laboral.

Es un aspecto relevante para una organización definiéndolo como un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la organización, repercutiendo de manera directa en los colaboradores, contar con un buen ambiente laboral se traduce, según los especialistas, en mayor productividad y un escenario más favorable para el desarrollo profesional de los colaboradores; sin embargo, son muchas las organizaciones que no comprenden de la importancia del recurso humano en sus actividades económicas obligando a sus talentos a pensar en un cambio. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación lo que imposibilita que los

colaboradores se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos organizacionales.

Podemos decir que si no se cuenta con ambiente laboral idóneo en las organizaciones se condena en no tener continuidad en el tiempo llevándolo al fracaso.

Hodgetts y Altman (1985) en su libro de comportamiento en las organizaciones mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención en los recursos humanos de la organización. Es decir, las empresas enfocan sus esfuerzos para entender la conducta de sus empleados. Una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

Tipos clima laboral

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función claramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un

ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están

motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

Podemos indicar que existen dos (02) tipos de climas siendo los idóneos para las organizaciones que son el clima consultivo y clima participación en grupo. Ambos involucran a los colaboradores con la organización brindándoles un ambiente y confianza a sus colaboradores permitiendo que estos se sientan cómodos e identificados con la organización.



Figura 3: Tipos de clima organizacional

Fuente: Likert, citado en Berbel (2011:195)
Documento Técnico: **Metodología para el Estudio del Clima Organizacional** RM No.- 623 – 2008 MINSAs.

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera prioritizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Importancia del clima organizacional

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Características

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

CONSECUENCIAS

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema inter dependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

Medio ambiente interno (clima laboral): Es el ambiente que perciben los empleados de características propias de la empresa. De acuerdo al medio ambiente dentro de la organización es como se define si los comportamientos de los empleados son adecuados o no para el bienestar de la empresa.

Medio ambiente externo macro:

Son los eventos que suceden fuera de la organización. La empresa no puede

influir en ellos ya que son eventos externos que suceden en un contexto tanto nacional como internacional. No obstante ellos si ejercen una influencia significativa en la organización. Estos pueden ser económicos, políticos, sociales, culturales y ecológicos. En el ambiente externo las empresas pueden encontrar amenazas pero también puede encontrar oportunidades para mejorar su desempeño.

Medio ambiente externo micro:

Es el medio que puede influir negativamente o positivamente a la organización, pero son agentes que influyen directamente dentro de la organización como los clientes, proveedores, consumidores, público en general, la competencia y los diferentes organismos que se encargan de regular las actividades de las empresas.

Beneficio de realizar medir el clima organizacional

Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.

Establecer el valor promedio del clima organizacional y comparar el clima organizacional en los diferentes departamentos o áreas.

Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.

Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.

Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.

- 1 Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.
- 2 Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.

- 3 Definir acciones de mejora.
- 4 Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
- 5 Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

Tipos de clima laboral

Autoritario - sistema I

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Autoritario paternalista - sistema II

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

Consultivo - sistema III

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe

la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Participativo - sistema IV

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Según Rousseau (1988) citado por Adrián Furnnan explican 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones.

Clima Psicológico

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que el también te próximo de un individuo sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

Clima Agregado

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

Clima Colectivo

Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

Clima Laboral

Es aquel que puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes.

2.2.2 Bases teóricas de la variable dependiente

Estrés laboral

Barraza, A. (2011) El surgimiento del término estrés tiene su origen en el estudio de la física en los albores del siglo XVII. En esa época el inglés Robert Hooke

descubría la energía potencial elástica y la relación existente entre las deformaciones de un cuerpo y la fuerza aplicada sobre este. El también inglés Thomas Young definió el término estrés como la respuesta intrínseca del objeto propio a su estructura, provocada por la fuerza concurrente. A partir de este momento, debido al impacto notable de la física sobre otras áreas del conocimiento, comienza la exportación de la terminología científica de esta ciencia en otras áreas como la medicina, la biología y la química. (p. 3).

Zaldívar (1996), define el estrés, como un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias que objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las que tiene o cree tener poco o ningún control.

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Entendemos que el estrés es un término desconocido, entre las personas comunes, ya que ellos pueden manifestarse de diferentes maneras, los síntomas que puede padecer, ya que ellos hace comparaciones de cómo se siente y cuáles son los problemas que ocurre en el entorno de nuestra sociedad, se considera al estrés como un padecimiento que cualquier persona sufre a lo largo de su vida, los síntomas ocasionados por el estrés no hace distinciones de personas.

Definiciones de Estrés

El estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. Todos hablamos de estrés, y es uno de los términos más

utilizados. Selye (1926), definió el estrés como “respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”. Sin embargo, hoy en día se reconoce que el estrés es algo más que el estímulo o la respuesta, considerada independientemente, y se le define como proceso transaccional en el que interactúan las condiciones ambientales y las características de los individuos.

Es importante señalar, que el estrés hoy en día se ha convertido en un problema global que crece cada vez más y que afecta a todos los países, profesiones y a todo nivel organizacional. Es cada vez más evidente que el estrés no atañe únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo.

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, anímica o social ocasionando un desequilibrio y discordancia. Esto es desencadenado por un estímulo (estresor) de tal fuerza y dimensión ocasionando tensión.

El estrés es útil porque prepara el cuerpo y la mente para enfrentar eventos o para huir de ellos, es dañino si es fuerte y continuo porque altera el organismo y puede llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

Teorías sobre el estrés

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo,

tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

Características del Estrés

Existen diversas clasificaciones de riesgos psicosociales (ver amplia revisión en Peiró, 1999b). Nosotros planteamos aquí una tipología centrada en el mismo proceso de estrés laboral. Actualmente la concepción más extendida del estrés es la mediacional que se localiza en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés. El estímulo potencialmente estresante puede conducir a diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos, dependiendo de su valoración cognitiva de la situación y de sus recursos. Un aspecto muy importante es que los procesos psicológicos median los efectos de los estresores sobre el bienestar (Karasek y Theorell, 1979; Lazarus y Folkman, 1984). Así, el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o strain), y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Desde este planteamiento, los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques:

Estresores o demandas laborales, entendidas como aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa (ej. tener demasiado trabajo que hacer en el tiempo disponible), o el conflicto de rol (ej. tener que responder a demandas que son incompatibles entre sí).

La (falta de) recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y

desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional. Por otra parte, los recursos laborales, son entre otros, Estrés Laboral. Informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo Javier Alcalde de Hoyos, 2010 26 el nivel de autonomía en el trabajo, el feed - back o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que oferta la organización.

La existencia de demandas y la falta de recursos para poder afrontarlas tienen, por lo general, consecuencias negativas en los trabajadores, en la organización del trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización. Entre las consecuencias cabe señalar, el burnout (o síndrome de estar quemado por el trabajo) (para una revisión sobre burnout ver Gil-Monte y Peiró, 1999; Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000; Schaufeli y Enzman, 1998). También la falta de motivación hacia el trabajo, aumento de los niveles de ansiedad y depresión relacionadas con el trabajo, el absentismo laboral, disminución del desempeño, etc.

Importancia Estrés

Para poderlo manejar y comprender el papel que desempeña, necesitamos conocerlo y considerarlo desde 3 perspectivas (Ejes de la salud mental, Gastón de Mézerville, 2004, Ed. Trillas):

El estrés de estar vivo

El síndrome general de adaptación

El estrés como reacción patológica

El estrés de estar vivo desempeña un papel muy importante ya que colabora en el mantenimiento de la vida en general y se basa en el hecho de que “cada célula, tejido, órgano. Glándula o sistema del cuerpo experimenta, de continuo, una tensión básica que le permite mantener la vida” (G.de Mézerville, pag. 211).

Tan simple como que la presión o tensión arterial dentro de los márgenes normales permite que la sangre circule por todo el cuerpo de manera adecuada, revitalizando tejidos y eliminando desechos producidos por el desgaste. Es así como este sistema aporta una respuesta específica de estrés-tensión que sirve para promover la vida en todo el cuerpo.

Podemos encontrar entonces en cualquier parte del cuerpo respuestas específicas de estrés las cuales regulan el funcionamiento continuo de todos los órganos, las glándulas y los sistemas vitales.

“Es en este sentido que la existencia de todo ser se caracteriza por experimentar continuamente una tensión vital y un continuo desgaste que le permiten el maravilloso fenómeno de estar vivo” (Mézerville, pag. 211). Y el Dr. Selye pionero en el estudio del estrés afirma que “nadie puede estar vivo sin experimentar algún grado de tensión vital, ya que el estrés en la vida solo desaparece con la muerte”.

Entonces, si “el estrés es un proceso fisiológico normal de estimulación y de respuesta indispensable para la vida y el funcionamiento de nuestro cerebro y nuestros órganos en general, y si toda actividad física o psíquica es teóricamente factor de estrés” (Dr Bensabat y Selye, Estrés: Grandes especialistas responden) es gracias al estrés que el ser humano puede adaptarse y progresar (Dr. Bensabat).

A esto lo llamamos estrés vital de tipo general para el buen funcionamiento en condiciones normales.

Tipo de estrés

El estrés siempre ha existido en nuestro mundo y lo experimentan también los animales. Nuestro cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos utilizado para

combatir esos peligros. Por consiguiente, no se debe decir que el estrés sea malo, lo importante es cómo canalizarlo y utilizarlo a favor nuestro. El problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste. La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes:

En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental; y en forma positiva, causando reacciones inversas.

Estrés positivo o eustrés es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

Estrés negativo o distrés siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. La

vida cotidiana, pues, se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

Organización y función

Es relevante que las organizaciones, específicamente los comprometidos con la capacitación y desarrollo del liderazgo gerencial, su líder valore la capacidad de su recurso humano ya que es muy importante que a todos ellos les "vaya bien" en el desempeño de sus funciones puesto favorece en el buen funcionamiento de la organización. No se debe descuidar ante la realidad turbulenta del sector empresarial, el estrés diario en donde la organización debe proporcionarle motivación y seguridad. (Pablo Sebastián Coduti, Yadhira Belén Gattás, Silvana Liz Sarmiento, Romina Andrea Schmid, 2013,85)

Tareas y actividades

Debe proporcionarse a los colaboradores de la organización información clara sobre la estructura, finalidad y prácticas de la entidad, es decir su cultura organizacional.

Las competencias, conocimientos y capacidades de cada colaborador deben corresponderse en la medida de lo posible con las necesidades de cada puesto de trabajo en la que se va a desenvolver.

Los candidatos a un puesto de trabajo deben ser evaluados en función de los requisitos del puesto. En caso necesario debe proporcionarse la capacitación oportuna. La supervisión y el asesoramiento eficaces son importantes y pueden contribuir a proteger a los empleados contra el estrés. (Stavroula Leka BA MSc Phd, Amanda Griffiths Cpsychol, 2004, 16).

Entorno – atmósfera laboral

Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista

presión en el trabajo, Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales, El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar, El estrés puede ser perjudicial para la salud de sus colaboradores y de su organización,(Stavroula Leka BA MSc Phd, Amanda Griffiths Cpsychol, 2004, 03).

2.3 Definición de términos básicos

Clima laboral:

El clima laboral, nos lleva a comprender porque este elemento o característica de las organizaciones, tiene relevancia toda vez que sea positivo o negativo, repercute en la implementación de proyectos en lograr la eficiencia y eficacia de dichas organizaciones a través de la gestión directiva. La cultura organizacional representa el pilar que sostiene la forma y maneras en que se desempeñan las actividades de negocios, ya que su creación se va formando gradualmente en el tiempo, pero a pesar de ello, existen mecanismos que pudieran ayudarnos a modificar aquellos aspectos que requieran variarse y fortalecer los valores positivos que encuadren en la visión y misión del negocio para intentar el éxito de las organizaciones.

Robbins (2000) Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la

elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

La cultura, según la concebimos como «un conjunto de significados, principios, valores y creencias compartidas por los miembros de la organización que dan a ésta una identidad propia y determinan la conducta peculiar de los individuos que la forman y la de la propia institución. Antúnez (1993: 488), en Gairín (1996).

Clima y cultura: como «dos caras de una misma realidad». En este sentido, hay autores que señalan la cultura de una organización como uno de los elementos que configuran el clima y otros, los más, que entienden la cultura como un concepto más amplio en el que aparecería el clima como elemento fundamental (Gairín, 1996: 360).

El estrés Laboral

Surge cuando reaccionamos, desde un punto de vista físico y psicológico, al potencial de cambio de nuestro entorno. En esos casos nuestra mente reacciona con inquietud, preocupación o miedo, y nuestro cuerpo segrega hormonas y sustancias químicas relacionadas con el estrés. El circuito fisiológico del estrés, que existe incluso en los seres humanos primitivos como un mecanismo para asegurar la supervivencia de la especie, ha ido refinándose genéticamente a lo largo de miles de años. Este circuito fue diseñado para situaciones de estrés a corto plazo. Weiss, B (2003) manifiesta lo siguiente (p.9).

El estrés: es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos. Y pone en peligro su bienestar. (Lazarus y Folkman, 1986 pag. 54).

El estrés: es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, sea provocada por condiciones agradables o desagradables: el chirrido de una frenada al cruzar distraídos en la calle, acelera nuestro pulso tanto como un encuentro imprevisto con alguien muy querido. Así, las continuas necesidades de

ajustes interno y externo (acción) para la supervivencia, movilizan nuestros recursos físicos y mentales, mediante esa respuesta general que es el estrés. Es inespecífica porque ocurre en forma similar ante estímulos muy diversos: infecciones, temperaturas extremas, ruidos, deportes, cambios sociales. Si obedeciese a determinada causa solamente sería específica. Kertesz, Kerman (1982, p.32) cita a Hans Selye (1978).

Estrés en el Trabajo: lo define como, las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Muchas veces se confunde el estrés en el trabajo con el desafío, pero este último, es el que da vigor, físico y psicológico, y da motivación para habilidades nuevas, y llegar a dominar el trabajo, por lo tanto, el desafío es un ingrediente importante del sano y productivo, cuando éste se convierte en exigencia, que no se puede satisfacer, se convierte en agotamiento y la satisfacción se convierte en estrés. Pérez, Frenis y Toca (2009 p. 14).

23 Ibid / 24 Neal, Conie, 52 Maneras de Reducir el Estrés en su Vida (EAU: Grupo Nelson), pág. 151



Figura 4: El ciclo de la gestión del riesgo

Fuente: Organización Mundial de la Salud 2004 – OMS

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

El Clima Laboral influye significativamente en el estrés en los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C en el distrito de La Perla Callao 2016.

3.1.2. Hipótesis específicos

Las relaciones interpersonales influyen indubitablemente en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao. 2016.

El ausentismo influye negativamente en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao. 2016.

El ambiente laboral influye positivamente en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao. 2016.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Clima Laboral

Brown y Moberg (1990) Manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

El clima laboral, podemos puntualizar que es la percepción que tienen los colaboradores de la organización y la opinión formada individualmente, es bueno tener un clima laboral idóneo y motivado ya que de esto depende que los colaboradores estén aptos para realizar funciones encomendadas y obtener su máxima capacidad en las funciones encomendadas. En un clima laboral agradable se verá reflejada la satisfacción del colaborador teniendo mejor actitud en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización; por tanto el clima laboral se ha convertido hoy en día en un aspecto relevante ya que permite al colaborador desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato, se dice que si no se cuenta con buen clima laboral la organización se está condenando al fracaso empresarial.

Estrés Laboral

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Entendemos que el estrés es un término desconocido, entre las personas comunes, ya que ellos pueden manifestarse de diferentes maneras, los síntomas que puede padecer, ya que ellos hacen comparaciones de cómo se siente y cuáles son los problemas que ocurren en el entorno de nuestra sociedad, se considera al estrés como un padecimiento que cualquier persona sufre a lo largo de su vida, los síntomas ocasionados por el estrés no hacen distinciones de personas.

3.2.2. Definición operacional

El objetivo general de la investigación es describir cómo es que influye el estrés en el clima laboral de la organización de G&G general Service S.A.C. y sus

colaboradores, se busca retroalimentar – feed-back y mejorar estos aspectos, para ello utilizaremos la recolección de los datos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento en aplicar será el cuestionario, tomando como criterio las variables “Clima laboral” y “Estrés Laboral” aplicando como método la escala de Likert.

Tabla No. 1: Definición operacional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
CLIMA LABORAL	Relaciones Interpersonales	Comunicación entre la Gerencia y ejecutivos	1.- Acepta consejos
			2.- Información a tiempo
		Relación entre colaboradores de la organización	3.- Buena comunicación con jefes
			4.- Pro actividad en tareas encomendadas
	Ausentismo	Inasistencia laboral	5.- Comunica a jefe
			6.- Presenta descargo
		Normas Internas	7.- Conocimiento de R.I.T.
			8.- Cumplimiento de procesos Administrativos.
	Ambiente Laboral	Recurso organizacional	9.- hace buen uso de los Recursos organizacionales.
			10.- estado de los equipos tecnológicos
		Reconocimiento y compensaciones.	11.- Capacitaciones
			12.- Incentivos
ESTRÉS LAB nbcORAL	Organización y función	Conflicto de Autoridad	13.- Políticas organizacionales
			14.- Aplicación de R.I.T.
			15.- Incumplimiento de políticas incentivos
			16.- línea de carrera
	Tareas y actividades	Trabajo en equipo	17.- metas no cumplidas
			18.- funciones no específicas
		Falta Capacitación	19.- Presupuesto no asignado
			20.- Cronograma no aplica.
	Atmósfera laboral	Ambiente laboral	21.- Falta de planificación bienestar social
			22.- Compromiso Gerencia a empleados
		Comentarios laborales	23.- Información no asegurada
			24.- Acciones Gerenciales no apropiadas

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La presente investigación es de tipo explicativa ya que según, Brown y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Según Hernández (2014). Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.(2014, 95).

El nivel de la investigación es básico y cuantitativo según Hernández Sampieri Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (2014,4)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación para esta tesis no experimental, es transversal puesto que no se van a manipular las variables, sino que se va a observar tal cual son. Es de tipo transversal, descriptivo y correlacional, ya que según plantean Hernández, Fernández y Baptista (1991), que dicho modelo tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables y establecer si existe relación entre dichas variables. Consiste en medir la descripción de las variables.

Es una investigación es cuantitativa, transversal puesto que se estudian variables simultáneamente en determinado momento haciendo un corte en el tiempo y

descriptiva ya que permitirá crear una guía sistemática para determinar soluciones y conocer en forma objetiva las opiniones de los encuestados.

Según Hernández (2014).

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

En esta investigación se va a trabajar con una organización privada. Esta población está constituida por sesenta (60) colaboradores entre hombres y mujeres los cuales laboran en esta organización; desempeñando el 97% funciones operativas y el 3% funciones administrativas, a quienes se le aplicaron los instrumentos de clima organizacional en las unidades destacadas de la ciudad de Lima y Callao.

Para el presente estudio consideraremos como población a los empleados de G&G General Service S.A.C. del distrito de La Perla Provincia Constitucional del Callao.

En total serán 60 encuestados

Tabla No. 2 Población y muestra del estudio

Población

Genero	Cantidad
Hombres	57
Mujeres	3

*Fuente:*Elaboración propia del autor.

Clima laboral: Se va a determinar a través de la puntuación obtenida en el instrumento Clima organizacional (Lezama, Molina 2005), en la cual el sujeto responde en una escala tipo Lickert en un rango de puntuación a una de las siguientes opciones: Siempre (3), Casi siempre (2), Casi nunca (1) y Nunca (0).

Los resultados que se obtendrán serán correspondientes a la percepción que tienen los colaboradores del clima organización de la organización G&G General Service S.A.C.

El instrumento de clima organizacional consta de los siguientes indicadores (Comunicación entre la Gerencia y ejecutivos) (Relación entre colaboradores de la organización) (Inasistencia laboral) (Normas Internas) (Recurso organizacional) (Reconocimiento y compensaciones).

3.5.2. Muestra

Para este caso hemos tomado la población de la organización G&G General Service S.A.C. **Para Balestrini (1997)**, La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.138). **Para Hurtado (1998)**, consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la valides de los resultados”. (p.77).

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta

se denomina **muestreo censal**, López (1998), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha utilizado es la encuesta, porque es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Se utiliza como instrumento el cuestionario con 24 preguntas orientadas a las variables de capacitación laboral y la gestión logística, se utilizara la escala de Likert medición valorizados del 01 al 05 respectivamente.

Escala

5= Siempre.

4= Casi siempre.

3= A veces si a veces no.

2=Casi siempre.

1= Nunca.

Tabla No. 3 Ficha Técnica de recolección de datos.

Nombre del instrumento	Encuesta clima laboral y estrés laboral
Autor de la ficha	Tantachuco Rufasto Carlos Alfredo
Año de elaboración	2017
Dirigido	Colaboradores de G&G General Service S.A.C.
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	7 días calendarios
Procedimiento de selección	Toda la población de la organización
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cronbach 87.20%
Error muestral	Ninguno no existe error

Fuente: Elaboración propia del autor.

3.6.1. Validación y Confiabilidad de Recolección de datos

3.6.1.1 Confiabilidad del Instrumento

Tabla No. 4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
87.20%	24

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=87.20\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 24 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

Para la recolección de datos se elaboró una encuesta la cual se aplicara a la población de la organización de G&G General Service S.A.C., los colaboradores será instruidos para el correcto llenado del formato conteniendo las preguntas de las variables en estudio, sea lo más veraz y real posible, obteniendo información relevante.

3.6.1.2 Validez del Instrumento

Tabla No. 5

Validación de Experto

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José Experto Metodológico

Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel Experto Temático

Fuente: Elaboración propia

3.7. Métodos de análisis de datos

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para contrastar las hipótesis mediante el análisis factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “Clima Laboral” y “estrés laboral”.

3.8. Aspectos éticos

Se sostuvo conversación con la Gerencia General de G&G General Service S.A.C. solicitando proporcione las facilidades para la realización de una encuesta a los agentes- colaboradores en las diferentes unidades de la organización teniendo como finalidad la medición del clima laboral de la organización. Los resultados de obtenidos serán presentados a la gerencia en un informe para que sea tomada en cuenta en su momento.

A Los colaboradores – agentes de G&G, se les comunicó sobre la encuesta que se realizaría y que esta sería anónima indicándoles que sería in situ en las unidades en destaque; el desarrollo del mismo se hizo con normalidad y se les otorgó información.

IV RESULTADOS

4.1 Descripción

4.1.1 Frecuencias de la variable independiente

Tabla No. 6 Tabla de Frecuencias de la variable independiente, Clima Laboral

CLIMA LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	2	0%
CASI NUNCA	3	0%
A VECES SI A VECES NO	6	1%
CASI SIEMPRE	291	41%
SIEMPRE	406	57%
TOTAL	708	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

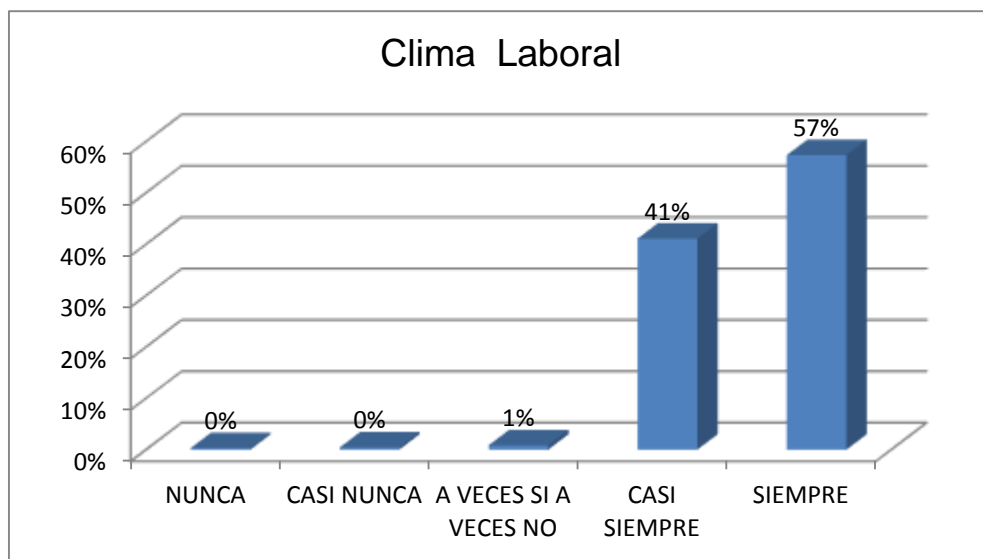


Figura 5: Frecuencia porcentual del clima laboral

Interpretación: De acuerdo al análisis realizado, figura No. 5 muestra que sobre una población de 60 colaboradores el 57% (siempre) y el 41% (casi siempre) establece que la organización cuenta con un clima laboral aceptable en la organización de G&G General Service S.A.C.

4.1.2 Frecuencia de la dimensión *Relaciones Interpersonales*

Tabla No. 7

Tabla de frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	0%
A VECES SI A VECES NO	1	0%
CASI SIEMPRE	100	42%
SIEMPRE	134	57%
TOTAL	236	100%

Fuente: *Elaboración propia SPSS.*

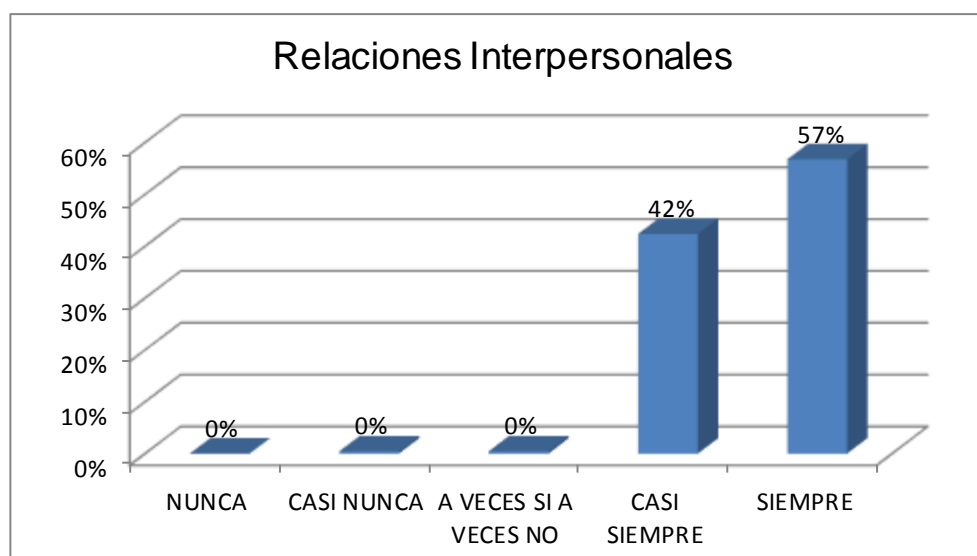


Figura 6: *Frecuencia porcentual de las relaciones interpersonales*

Interpretación: De acuerdo al análisis realizado, figura No. 6 muestra que, en una población de 60 colaboradores el 57% (siempre) y el 42% (casi siempre) establece que los colaboradores de G&G General Service S.A.C. cuenta con buenas relaciones interpersonales.

4.1.3. Frecuencia de la dimensión ausentismo

Tabla No. 8

Tabla de la dimensión Ausentismo

AUSENTISMO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	4	2%
CASI SIEMPRE	120	51%
SIEMPRE	111	47%
TOTAL	236	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

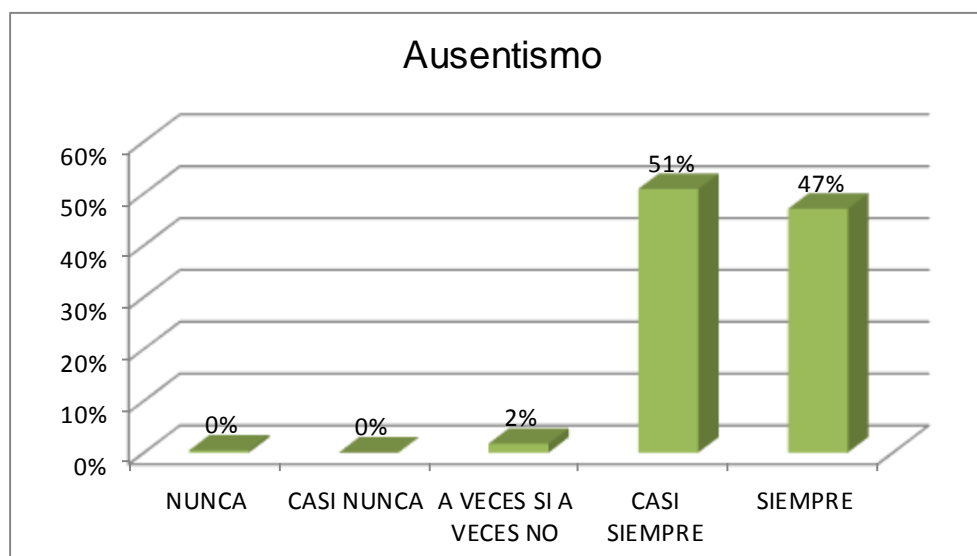


Figura 7: Frecuencia porcentual del ausentismo

Interpretación: De acuerdo al análisis realizado, figura N°7 muestra, que sobre una población de 60 colaboradores el 47% (siempre) y el 51% (casi siempre) cumplen con las políticas ausentismo de la organización G&G General Service S.A.C.

4.1.4. Frecuencia de la dimensión ambiente laboral

Tabla No. 9

Tabla de la dimensión Ambiente Laboral

AMBIENTE LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	2	1%
A VECES SI A VECES NO	1	0%
CASI SIEMPRE	71	30%
SIEMPRE	161	68%
TOTAL	236	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

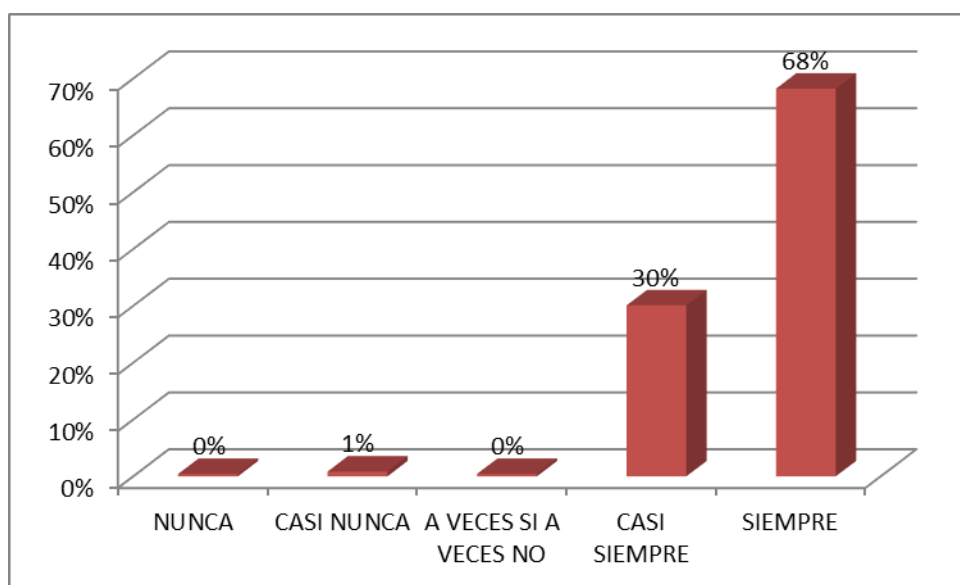


Figura 8: Frecuencia porcentual del Ambiente laboral

Interpretación: De acuerdo al análisis realizado, figura N° 8 muestra, que sobre una población de 60 colaboradores el 68% (siempre) y el 30% (casi siempre) se aprecia que de la encuesta realizada en la organización G&G General Service S.A.C. arroja un aceptable ambiente laboral.

4.1.5. Frecuencia de la dimensión organización y función

Tabla N° 10 Tabla de la dimensión Organización y Función

ORGANIZACIÓN Y FUNCION		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	41	17%
A VECES SI A VECES NO	12	5%
CASI SIEMPRE	69	29%
SIEMPRE	114	48%
TOTAL	236	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

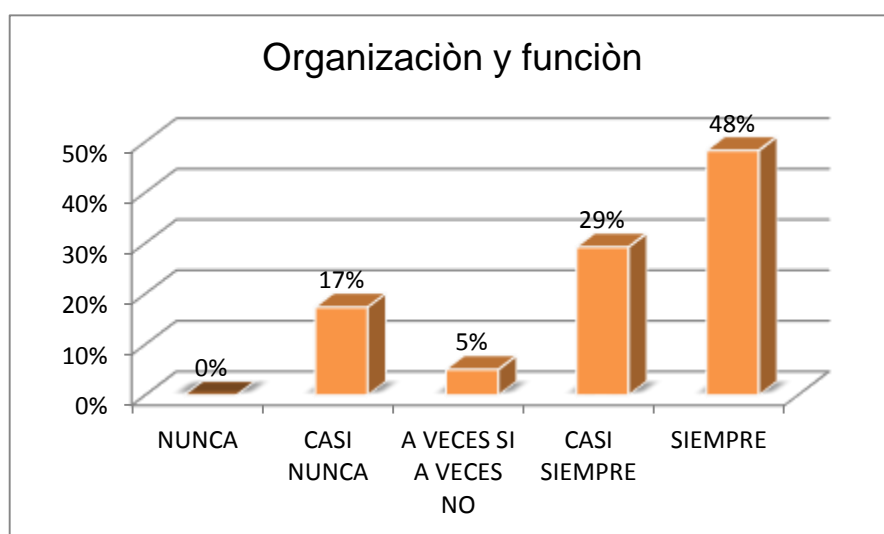


Figura 9: Frecuencia porcentual de Organización y función.

Interpretación De acuerdo al análisis realizado, figura N° 9 muestra, que sobre una población de 60 colaboradores el 48% (siempre) concluye que las sanciones deben ser económicas y que los incentivos deben ser en efectivo, mientras que el 29% (casi siempre) concluye que el desarrollo profesional es el adecuado en la organización G&G General Service S.A.C.

4.1.6. Frecuencia de la dimensión tareas y actividades

Tabla N° 11 Tabla de la dimensión Tareas y actividades

TAREAS Y ACTIVIDADES		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	55	23%
CASI NUNCA	84	36%
A VECES SI A VECES NO	60	25%
CASI SIEMPRE	32	14%
SIEMPRE	5	2%
TOTAL	236	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

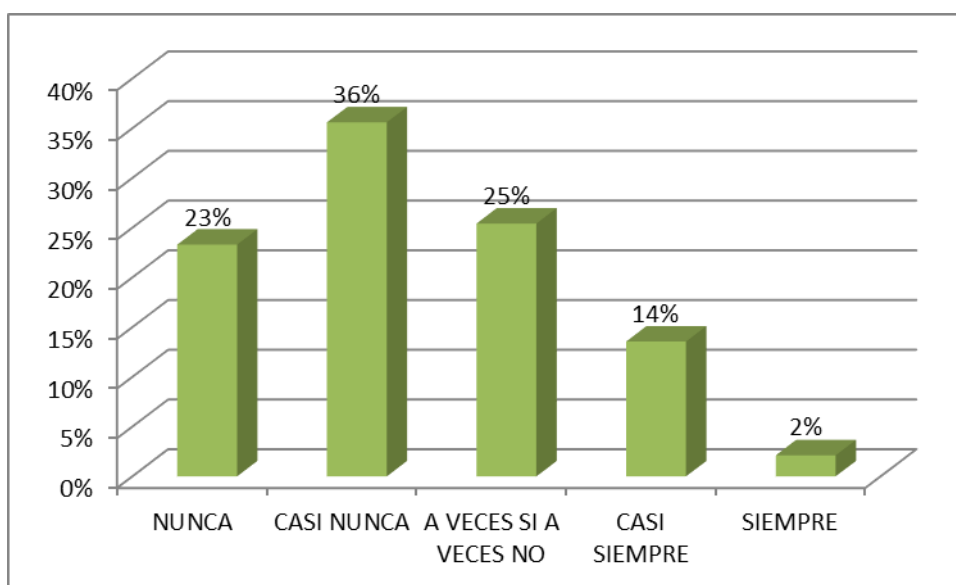


Figura 10: Frecuencia porcentual de tareas y actividades

Interpretación: De acuerdo *Figura: N° 10*, la muestra es sobre una población de 60 colaboradores en la que el 23% (nunca) de los encuestados manifiesta que no ejecuta las funciones del cargo; que 36% (casi nunca) de los encuestados manifiesta que no se cumple con las capacitaciones programadas, que el 25% (a veces si a veces no) de los encuestados establece que el sistema de gestión no cumple con su objetivo.

4.1.7. Frecuencia de la dimensión Atmosfera Laboral.

Tabla N° 12 Tabla de la dimensión Atmosfera Laboral

ATMOSFERA LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	19	8%
CASI NUNCA	92	39%
A VECES SI A VECES NO	45	19%
CASI SIEMPRE	38	16%
SIEMPRE	42	18%
TOTAL	236	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

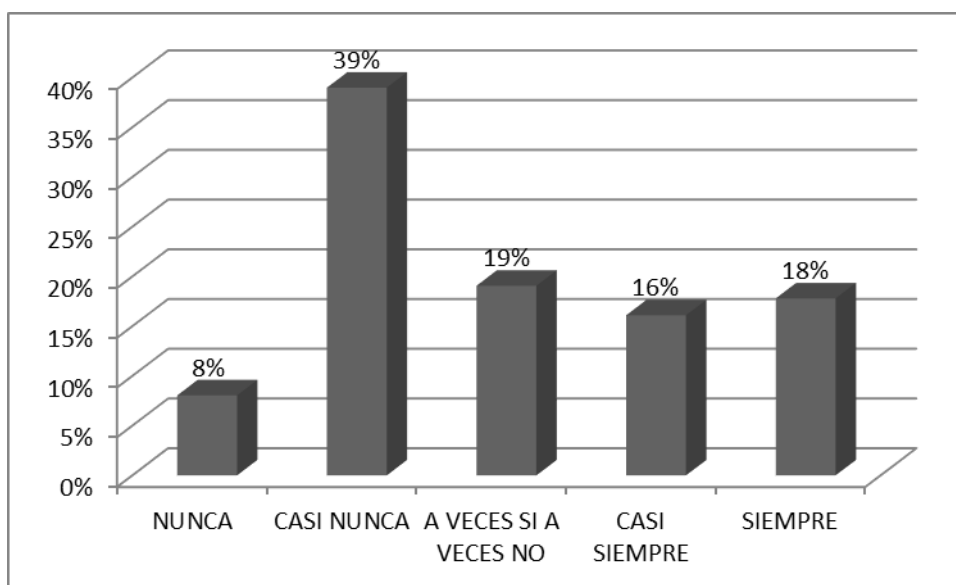


Figura 11: Frecuencia porcentual de atmosfera laboral

Interpretación: De acuerdo a la gráfica - *Figura: N° 11*, la muestra es sobre una población de 60 colaboradores en la que el 39% (casi nunca) de los encuestados manifiesta que la atmósfera laboral no es regular; que el 8% manifiestan que la planificación sobre bienestar laboral no se cumple, que el 16% (casi siempre) y el 18% (siempre), manifiesta que la información que maneja la organización es la adecuada.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. La contrastación de la hipótesis principal

La hipótesis principal se contrastó mediante el análisis factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables “Clima laboral y El Estrés”.

Tabla No. 13

MATRIZ DE INFLUENCIAS ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

		RELACIONES INTERPERSONALES	AUSENTISMO	AMBIENTE LABORAL	ORGANIZACIÓN Y FUNCION	TAREAS Y ACTIVIDADES	ATMOSFERA LABORAL
V. INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL	RELACIONESINTERPERSONALES	1,000	,550	,461	,275	,375	,472
	AUSENTISMO	,550	1,000	,681	,798	,796	,848
	AMBIENTELABORAL	,461	,681	1,000	,772	,643	,621
	ORGANIZACIÓN Y FUNCION	,275	,798	,772	1,000	,825	,776
	TAREAS Y ACTIVIDADES	,375	,796	,643	,825	1,000	,911
	ATMOSFERALABORAL	,472	,848	,621	,776	,911	1,000
Sig. (Unilateral)	RELACIONESINTERPERSONALES		,000	,000	,000	,000	,000
	AUSENTISMO	,000		,000	,000	,000	,000
	AMBIENTELABORAL	,000	,000		,000	,000	,000
	ORGANIZACIÓN Y FUNCION	,000	,000	,000		,000	,000
	TAREAS Y ACTIVIDADES	,000	,000	,000	,000		,000
	ATMOSFERALABORAL	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: "El Clima Laboral NO influye en el Estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú, 2016"

H₁: " El Clima Laboral SI influye en el Estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú, 2016"

n.s = 0.05

b) La variable estadística de decisión "Chi- cuadrado".

Tabla No. 14 Planteo de la Hipótesis
KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,792
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1392,568
	gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

a) Contrastación

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24.996

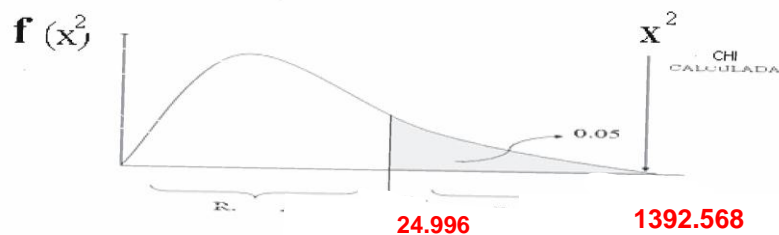


Figura 12: Contrastación de la Hipótesis Clima Laboral

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ es mayor que la X^2_{Tabular} obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada) es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

b) La conclusión

Se puede concluir que el clima laboral SI influye en el estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú 2016”, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.2. La contrastación de la hipótesis Secundaria 1

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “Las Relaciones interpersonales NO influyen en el estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú, 2016”

H_1 : “Las Relaciones interpersonales SI influyen en el estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú, 2016”

- a) $n.s = 0.05$
 b) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla No. 15

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT – Hipótesis secundaria 1

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,739
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	748,122
	Gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

- c) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

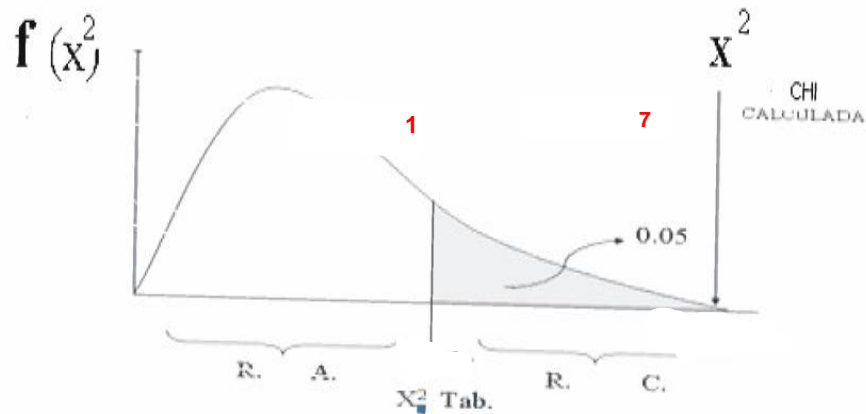


Figura 13: Contrastación de la Hipótesis Relaciones Interpersonales.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

d) La conclusión:

Se puede concluir que las Relaciones interpersonales SI influye en el Estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao Perú, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.3.La contrastación de la hipótesis Secundaria 2

a) El Planteo de las hipótesis

Ho: “El Ausentismo No influye en el Estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao Perú, 2016”.

H₁: “El Ausentismo SI influye en el Estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú, 2016.

b) n.s = 0.05

a) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla No. 16

KMO y prueba de Bartlett - Hipótesis secundaria 2

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,781
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1024,185
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

a) La Contrastación de la Hipótesis

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

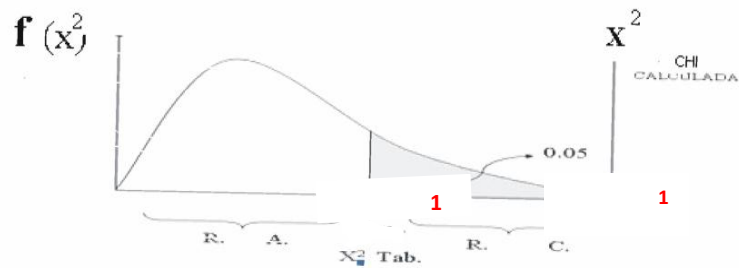


Figura 14: Contrastación de la Hipótesis Ausentismo

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

b) La conclusión

Se puede concluir que el Ausentismo SI influye en el Estrés de los colaboradores de la Organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao Perú 2016, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.4.La contrastación de la hipótesis Secundaria 3:

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “El Ambiente Laboral NO influye en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao Perú, 2016

H_1 : “El Ambiente Laboral SI influye en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao Perú, 2016

b) $n.s = 0.05$

a) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla No. 17

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT - Hipótesis secundaria 3

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,769
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	892,850
	GI	6
	Sig.	0,000

Fuente: *Elaboración propia SPSS.*

c) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

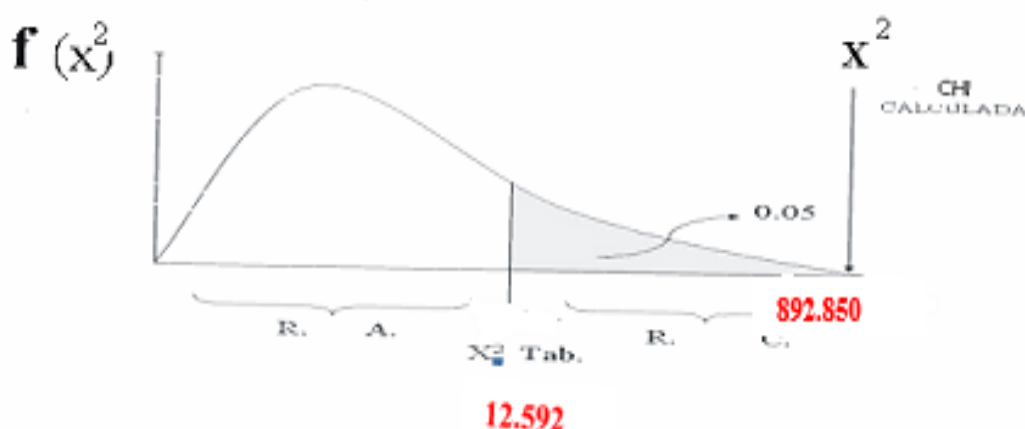


Figura 15: *Contrastación de la Hipótesis Ambiente Laboral.*

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

d) La conclusión

Se puede concluir que el ambiente laboral SI influye en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla Callao Perú 2016, a un nivel de significación del 5%

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

Hoy en día las organizaciones evalúan el clima laboral y dentro de ello buscan el desempeño, compromiso, pro actividad, habilidades, valores y motivación de los colaboradores dentro la organización.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo. Está se relaciona con comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la organización, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Pineda y Godínez. (2011). "La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria el Paradise". Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Conclusiones

En base a la encuesta y la entrevista cerradas se logró concluir que la hipótesis es aceptada porque aporta datos fidedignos de la labor de los trabajadores ya que se observó y determinó por medio de la técnica estadística descriptiva que entre más motivados se sienten los empleados rinden mejor, se muestran satisfechos, tranquilos, dispuestos y por tanto el clima en el que se desenvuelven es agradable. A mayor Motivación, mejor clima organizacional.

Se observó que los empleados de la inmobiliaria el paradise se manifiestan en determinadas situaciones motivados y satisfechos con el trabajo que realizan día a día, pues el clima organizacional que prevalece en la institución les proporciona seguridad, tranquilidad, compañerismo y confianza.

Algo que motiva a los empleados, es saber que pueden ascender y recibir un aumento de salario si se lo proponen, porque en la inmobiliaria el trabajo bien realizado siempre es recompensado.

En los empleados existe identificación con el servicio que prestan, los objetivos y fines de la institución y saben cómo lograr objetivos personales e institucionales en un mismo momento.

El ambiente de trabajo es cálido y proporciona seguridad, tranquilidad y entusiasmo.

El compañerismo y relación jefe-empleado es alentador, motivante y de confianza, porque se pueden comunicar, bromear y resolver dudas en el momento que se necesita.

Las relaciones interpersonales manifiestan satisfacción, tranquilidad, compañerismo, trabajo en equipo y entusiasmo por hacer las cosas con excelencia.

Montero, (2010) "Nivel del Estrés Laboral y Patrón de Conducta en los Empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta - Perú.

Conclusiones:

- 1.- No se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y sexo.
- 2.- Se puede observar que se encuentran diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.
- 3.- Al comparar las medias con los Grupo1y Grupo2, Grupo1 y Grupo3 se observan diferencias significativas, es decir, a más alto estrés menor rendimiento, sin embargo los rendimientos de los grupos Grupo2 y Grupo3 no difieren en el rendimiento.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

PRIMERA

El clima laboral si influye en el estrés de los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, callao 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el análisis factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

SEGUNDA

Las relaciones interpersonales, si influyen en el estrés de los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, callao 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

TERCERA

Que el ausentismo, si influye en el estrés de los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, callao 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el análisis factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

CUARTA

El ambiente laboral, si influye en el estrés de los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, callao 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el análisis factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedó rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

A continuación después de haber realizado el estudio sobre el tema del clima laboral y el estrés en los colaboradores de G&G General Service S.A.C., podemos decir que, el clima laboral es el reflejo del estado de ánimo colectivo, es dinámico que atraviesa diversos estados por eso, es relevante conocer su estado y tomar acciones a tiempo y evitar que esto no afecte los procesos de la organización.

Es por ello que se debe promover un plan de acción, que permita la identidad del colaborador con el sistema y brindar sostenibilidad al clima laboral, esto favorece la satisfacción laboral del colaborador y el logro de objetivos de la organización.

- 1- La organización debe continuar en retroalimentarse buscando mecanismos estrategias de clima laboral con las políticas actuales, lo que permitirá el mejoramiento continuo y el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.
- 2- La organización y el área de bienestar social debe implementar un programa de actividades como fechas cívicas, festividades, eventos, fechas conmemorativas, difundir medios de comunicación (avisos de interés, cultura organizacional entre otros), reconocimiento de logros de los colaboradores y oportunidades de crecimiento profesional.
- 3- Coordinar con el área de recursos humanos en realizar, difundir y publicar las capacitaciones que se realizaran en el mes en curso creando interés en los colaboradores de la organización. asimismo retomar los cursos de inducción al personal y las charlas asignadas a los profesionales.

- 4- Exhortar a los gerentes, ejecutivos y mandos medios – jefes, que permitan la participación proactiva de los empleados y tomen ciertas decisiones respecto al trabajo en equipo para implementar una cultura de autonomía en éstas, fortalecer la comunicación, las relaciones humanas y el manejo de conflictos de manera asertiva y el incremento de la satisfacción dentro de la organización.

- 5- Los gerentes, ejecutivos y mandos medios – jefes deben sensibilizar a los colaboradores en que adopte una actitud de aprecio y defensa en el buen uso del equipo y materiales, dando a conocer que el desperdicio obstaculiza el logro de las metas de la organización, además presentación de costos económicos y otros factores que inciden en la adquisición de los equipos y materiales.

- 6- Se recomienda a los gerentes, ejecutivos y mandos medios – jefes elaborar e implementar un programa, con base en las sugerencias expuestas como plan de acción de este proyecto, dar seguimiento, supervisar y evaluar periódicamente para dar sostenibilidad en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, S. (2001). *La Cultura y el Clima organizacional como factores relevantes en la eficiencia del INO*. Lima: UNMSM.
2. Arévalo (2002). *Clima Escolar y Niveles de Interacción Social en Estudiantes Secundarios del Colegio Claretiano*. Lima: UNMSM.
3. Arévalo, G. (2000). *La investigación científica en la Educación*. Ed. Lima.
4. Balam, J. (2004). *Características del Clima organizacional*. Disponible en www.Monografía.com/trabajos6/clior/shtml.
5. Banda, A. (2004). *Gestión Educativa, Clima Institucional y participación*. Miembro de EUTOPOS.
6. Bretel, L. (2002). *Sistema de Evaluación de Desempeño Docente en el marco de una redefinición de la Carrera Magisterial*. Madrid.
7. Caballero, A. (2005). *Guías Metodológicas para los planes y tesis de Maestría y Doctorado*. Editorial UGRAPH Primera edición.
8. Capella, F. (2006). *El Seudo derecho de huelga*. Recuperado de Revista Libertad. Disponible en: www.com/articuloph/1342-18k.
9. Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría general de la administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
10. Goncalves Antonio. *Dimensiones del clima organizacional*. http://www.Calidad.org./articles/dic_97/2_de97.htm. Consultado 26 jun. 2008.

ANEXOS.

Anexo1: Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema General ¿Cómo influye el clima laboral en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017?</p> <p>Problema Especifico ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017?</p> <p>¿Cómo influye el ausentismo en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017?</p> <p>¿Cómo influye el ambiente laboral en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo influye el clima laboral en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en la provincia constitucional del Callao – 2017.</p> <p>Objetivo Especifico Determinar cómo influyen las relaciones interpersonales en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p> <p>Determinar cómo influye el ausentismo en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p> <p>Determinar cómo influye el ambiente físico en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p>	<p>Hipótesis Principal El Clima Laboral si influye en el estrés en los colaboradores de la organización G&G General Service S.A.C en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p> <p>Hipótesis Secundaria Las relaciones interpersonales si influyen en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p> <p>El ausentismo si influye en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p> <p>El ambiente laboral si influye en el estrés en los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao. 2017.</p>	<p>Variable Independiente Clima laboral Brown y Moberg (1990) Manifiestan "que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta".</p> <p>11 Relaciones 12 Ausentismo 13 Ambiente Laboral</p> <p>Variable Dependiente Estrés Laboral</p> <p>Lazarus y Folkman (1988) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.</p> <p>D1 Organización y función D2 Tareas y actividades D3 Atmosfera laboral</p>	<p>Tipo de Investigación: Explicativa. La presente investigación es de tipo explicativa puesto que se basa principalmente en establecer por qué el clima laboral influye en el estrés de los colaboradores de la organización.</p> <p>Diseño de Investigación No experimental Puesto que los datos serán trabajados tal cual se encuentran, sin ningún tipo de manipulación.</p> <p>Método de Investigación Cuantitativo Puesto que se recolectaran y analizaran datos para contestar las preguntas de investigación.</p>	<p>Población En esta investigación se va a trabajar con una organización privada. Esta población está constituida por noventa (90) colaboradores entre hombres y mujeres los cuales laboran en esta organización;</p> <p>Desempeñando el 97% funciones operativas y el 3% funciones administrativas, a quienes se les aplicaron los instrumentos de clima organizacional en las unidades destacadas de la ciudad de Lima y Callao.</p> <p>Para el presente estudio consideraremos como población a los empleados de G&G del distrito de La Perla Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>En total serán (60) sesenta encuestados</p>	<p>Para la recolección de los datos en el presente trabajo se aplicó la técnica de la encuesta a los colaboradores de la empresa de G&G General Service S.A.C.</p> <p>El instrumento en aplicar será el cuestionario. Para la elaboración del cuestionario se ha considerado como criterio las variables:</p> <p>Variable independiente clima laboral Variable dependiente Estrés laboral. Se han elaborado 24 preguntas con 5 alternativas de respuesta, las cuales se encuentra distribuidas en: Variable independiente: 12 preguntas Variable dependiente: 12 preguntas</p> <p>El método a usar es la escala de Likert.</p> <p>5= Siempre. 4= Casi siempre. 3= A veces si a veces no. 2=Casi siempre. 1= Nunca.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORE O CATEGORIAS			
VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL	Relaciones Interpersonales	Comunicación entre la Gerencia y ejecutivos	1,2	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces Si A veces NO = 3 Casi siempre = 2 Nunca = 1	BUENO = (45 a 60) REGULAR =(29 a 44) MALO = (12 a 28)			
		Relación entre colaboradores de la organización	3,4					
	Ausentismo	Inasistencia laboral	5,6					
		Normas Internas	7,8					
	Ambiente Laboral	Recurso organizacional	9,10					
		Reconocimiento y compensaciones.	11,12					
	VARIABLE DEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL	Organización y función	Conflicto de Autoridad			13,14,15,16	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces Si A veces NO = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	ALTO = (45 a 60) MEDIO = (29 a 44) BAJO = (12 a 28)
						Tareas y actividades		
Falta Capacitación		19,20						
Atmósfera laboral		Ambiente laboral	21,22					
		Comentarios laborales	23,24					

Anexo 3. Instrumentos.

Encuesta sobre “Cómo influye el clima laboral en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao 2016.”

ESTIMADO TRABAJADOR:

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información de los factores que influyen en el clima laboral en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao 2016.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis(**x**) Un casillero por pregunta.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces si a Veces no

2 = Casi nunca

1 = Nunca

CLIMA LABORAL**ESTRÉS LABORAL****I.1. RELACIONES INTERPERSONALES****5 4 3 2 1**

1 ¿Acepta usted sugerencias de sus jefes sobre su trabajo?	33	27	0	0	0
2 ¿La información solicitada por las jefaturas es entregada a tiempo?	43	16	0	1	0
3 ¿Tiene buena comunicación con sus supervisores residentes?	34	25	1	0	0
4 ¿Tiene usted iniciativa en mejorar sus funciones laborales?	25	35	0	0	0

D.1 ORGANIZACIÓN Y FUNCION**5 4 3 2 1**

13 ¿La organización cumple con la difusión de su cultura organizacional?	1	6	12	41	0
14 ¿Cree usted que las sanciones impartidas por el área de RR.HH. deben ser económicas?	52	7	0	1	0
15 ¿Cree usted que los incentivos económicos deben ser entregados en efectivo?	51	9	0	0	0
16 ¿Los planes de formación y desarrollo profesional se adecuan a sus necesidades profesionales?	11	49	0	0	0

I.2 AUSENTISMO**5 4 3 2 1**

5 ¿Comunica a tiempo su inasistencia a su jefe?	22	37	1	0	0
6 ¿La falta a su centro de labores es justificada debidamente?	26	32	2	0	0
7 ¿Pone en práctica las normas, procedimientos y políticas de la Organización?	48	11	1	0	0
8 ¿Cumple con los procesos administrativos de la organización?	17	42	0	0	1

D.2 TAREAS Y ACTIVIDADES**5 4 3 2 1**

17 ¿Cree usted que las metas no alcanzadas es por falta de comunicación en el equipo?	2	23	3	13	19
18 ¿Cree usted que no realiza sus funciones para lo que fue contratado?	1	0	2	22	35
19 ¿Cree usted que el sistema de gestión de la organización no cumple con su objetivo?	0	5	36	16	3
20 ¿El cronograma de capacitación se da en las fechas programadas?	2	4	19	35	0

I.3 AMBIENTE LABORAL**5 4 3 2 1**

9 ¿Hace buen uso de los suministros y activos proporcionados por la organización?	53	7	0	0	0
10 ¿Reporta el mal funcionamiento de los equipos a su cargo?	57	3	0	0	0
11 ¿Las capacitaciones impartidas se adecuan a las funciones que desempeña?	30	27	1	2	0
12 ¿Cree usted que la política de incentivos mejora el rendimiento laboral?	23	36	0	0	1

D.3 ATMOSFERA LABORAL**5 4 3 2 1**

21 ¿El cronograma anual de bienestar social cumple con lo planificado?	0	1	13	28	18
22 ¿Cree usted que la Gerencia se encuentra comprometida con la organización?	2	5	10	43	0
23 ¿La información que maneja la organización de los colaboradores es confidencial?	32	10	1	0	0
24 ¿Cree usted que la Gerencia no tiene definida a dónde quiere llegar como organización?	8	6	21	23	2

Anexo 4: Validación de instrumentos.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES								
1	¿Acepta usted sugerencias de sus jefes sobre su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿La información solicitada por las jefaturas es entregada a tiempo?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene buena comunicación con sus supervisores residentes?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene usted iniciativa en mejorar sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AUSENTISMO								
5	¿Comunica a tiempo su inasistencia a su jefe?	✓		✓		✓		
6	¿La falta a su centro de labores es justificada debidamente?	✓		✓		✓		
7	¿Pone en práctica las normas, procedimientos y políticas de la Organización?	✓		✓		✓		
8	¿Cumple con los procesos administrativos de la organización?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AMBIENTE LABORAL								
9	¿Hace buen uso de los suministros y activos proporcionados por la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Reporta el mal funcionamiento de los equipos a su cargo?	✓		✓		✓		
11	¿Las capacitaciones impartidas se adecuan a las funciones que desempeña?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que la política de incentivos mejora el rendimiento laboral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo;

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Febrero del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN Y FUNCION							
13	¿La organización cumple con la difusión de su cultura organizacional?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que las sanciones impartidas por el área de RR.HH. deben ser económicas?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que los incentivos económicos deben ser entregados en efectivo?	✓		✓		✓		
16	¿Los planes de formación y desarrollo profesional se adecuan a sus necesidades profesionales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: TAREAS Y ACTIVIDADES							
17	¿Cree usted que las metas no alcanzadas es por falta de comunicación en el equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que no realiza sus funciones para lo que fue contratado?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que el sistema de gestión de la organización no cumple con su objetivo?	✓		✓		✓		
20	¿El cronograma de capacitación se da en las fechas programadas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ATMOSFERA LABORAL							
21	¿El cronograma anual de bienestar social cumple con lo planificado?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que la Gerencia se encuentra comprometida con la organización?	✓		✓		✓		
23	¿La información que maneja la organización de los colaboradores es confidencial?	✓		✓		✓		
24	¿Cree usted que la Gerencia no tiene definida a dónde quiere llegar como organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

07 de Febrero del 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo;

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES								
1	¿Acepta usted sugerencias de sus jefes sobre su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿La información solicitada por las jefaturas es entregada a tiempo?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene buena comunicación con sus supervisores residentes?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene usted iniciativa en mejorar sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AUSENTISMO								
5	¿Comunica a tiempo su inasistencia a su jefe?	✓		✓		✓		
6	¿La falta a su centro de labores es justificada debidamente?	✓		✓		✓		
7	¿Pone en práctica las normas, procedimientos y políticas de la Organización?	✓		✓		✓		
8	¿Cumple con los procesos administrativos de la organización?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AMBIENTE LABORAL								
9	¿Hace buen uso de los suministros y activos proporcionados por la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Reporta el mal funcionamiento de los equipos a su cargo?	✓		✓		✓		
11	¿Las capacitaciones impartidas se adecuan a las funciones que desempeña?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que la política de incentivos mejora el rendimiento laboral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Victor Manuel Miguel de Priego Carbajal

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO



07 de Febrero del 2017

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN Y FUNCION								
13	¿La organización cumple con la difusión de su cultura organizacional?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que las sanciones impartidas por el área de RR.HH. deben ser económicas?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que los incentivos económicos deben ser entregados en efectivo?	✓		✓		✓		
16	¿Los planes de formación y desarrollo profesional se adecuan a sus necesidades profesionales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: TAREAS Y ACTIVIDADES								
17	¿Cree usted que las metas no alcanzadas es por falta de comunicación en el equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que no realiza sus funciones para lo que fue contratado?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que el sistema de gestión de la organización no cumple con su objetivo?	✓		✓		✓		
20	¿El cronograma de capacitación se da en las fechas programadas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ATMOSFERA LABORAL								
21	¿El cronograma anual de bienestar social cumple con lo planificado?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que la Gerencia se encuentra comprometida con la organización?	✓		✓		✓		
23	¿La información que maneja la organización de los colaboradores es confidencial?	✓		✓		✓		
24	¿Cree usted que la Gerencia no tiene definida a dónde quiere llegar como organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Victor Manuel Miguel de Priego Carbajal**

DNI: **06722070**

Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**



07 de Febrero del 2017

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

