



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ

CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES CIVILES
SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

BACH. MUGURUZA VICENTE, JULISA YESENIA

ASESOR:

Dra. PICHILINGUE NUÑEZ, FLOR VICTORIA

HUACHO – PERÚ

2018

Título de la tesis

**EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES CIVILES
SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**

DEDICATORIA

A mi madre y hermana le dedico mi trabajo de grado plasmada en este informe por el permanente amor y comprensión que me tienen y por el apoyo incondicional que me brindan para lograr las metas que me he trazado.

A mis familiares que me brindaron el apoyo necesario para poder culminar con este trabajo.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde estoy, porque me das la vida para seguir logrando mis objetivos anhelados.

A la universidad José Faustino Sánchez Carrión por darme la oportunidad de realizarme como profesional.

A mi asesora de tesis Dra. Pichilingue Núñez, Flor Victoria por las recomendaciones dadas en cada sesión de apoyo para la realización de este trabajo.

A mi madre por darme la vida, el amor incondicional de siempre por sus consejos para realizarme como persona en las sendas de la vida y por guiarme siempre, a mi hermana por su apoyo moral de siempre por estar siempre las dos porque son mi objetivo.

A mis tíos y primas por el apoyo incondicional para la conclusión de mi trabajo de investigación.

A mis amigos por sus muestras de apoyo.

Gracias a todos por lo que sin su apoyo no lo hubiera logrado gracias por ser parte de mí y por todas sus bendiciones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE ILUSTRACIONES	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2. Formulación del Problema.....	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4. Justificación de la Investigación.....	15
CAPITULOII: MARCO TÉORICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Estrés laboral	30
2.2.2. Clima organizacional.....	46
2.3. Definiciones conceptuales.....	55
2.4. Formulación de hipótesis.....	56
2.4.1. Hipótesis general	56
2.4.2. Hipótesis específicas	57
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	58
3.1. Diseño de la investigación	58
3.2. Población y muestra.	58

3.2.1. Población.....	58
3.2.2. Muestra.....	58
3.3. Operacionalización de las variables	59
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.4.1. Técnica	60
3.4.2. Descripción de instrumentos.....	60
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	60
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	62
4.1. Resultados	62
4.2.1. Hipótesis específicas.....	84
4.2.2. Hipótesis general	89
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
a. Discusión.....	91
b. Conclusiones	98
c. Recomendaciones.....	100
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	101
a. Fuentes Bibliográficas	101
b. Fuentes Hemerográficas	101
c. Fuentes Documentales.....	102
d. Fuentes Electrónicas	103
ANEXOS.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?	62
Tabla 2: ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?	63
Tabla 3: ¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?	64
Tabla 4: ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	65
Tabla 5: ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	66
Tabla 6: ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	67
Tabla 7: ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	68
Tabla 8: ¿Le resultó difícil mantener el equilibrio entre su vida laboral y su vida personal al trabajar en esta empresa?	69
Tabla 9: ¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?	70
Tabla 10: ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?	71
Tabla 11: Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	72
Tabla 12: ¿El Jefe toma decisiones con la participación del personal?	73
Tabla 13: ¿Nuestro ambiente laboral apoya la innovación?	74
Tabla 14: ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc.)?	75
Tabla 15: ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?	76
Tabla 16: ¿Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?	77
Tabla 17: ¿Las instalaciones de la organización están correctamente ambientadas de acuerdo al área asignada?	78
Tabla 18: Las herramientas o dispositivos con los que se trabaja, ¿son adecuadas para el trabajo que se realiza?	79
Tabla 19: ¿Se cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo de gran importancia?	80
Tabla 20: ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?	81
Tabla 21: ¿Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva?	82
Tabla 22: ¿Que evalúen tu desempeño te obliga a actualizar tus conocimientos?	83
Tabla 23: Pruebas de chi-cuadrado de los factores Ambientales y el clima organizacional	84
Tabla 24: correlación de factores ambientales y clima organizacional	85
Tabla 25: Pruebas de chi-cuadrado de Los Factores Organizacionales y el Clima Organizacional	86
Tabla 26: Correlación de Factores Organizacionales y clima organizacional	87
Tabla 27 : Pruebas de chi-cuadrado de los factores personales y el clima organizacional	88
Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado del estrés laboral y el clima organizacional	89
Tabla 29: Correlaciones de Estrés laboral y Clima organizacional	90

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Remuneración percibida frente a puestos similares en otras empresas.	62
Ilustración 2: Salarios normales o salarios a destajo	63
Ilustración 3: disposición de la tecnología para facilitar el trabajo de la organización.	64
Ilustración 4: Es estimulante las actividades laborales.	65
Ilustración 5: compromiso con el éxito de la organización.	66
Ilustración 6: mejoran continuamente los métodos de trabajo	67
Ilustración 7: La preparación necesaria para realizar el trabajo.	68
Ilustración 8: resulta difícil mantener el equilibrio entre vida laboral y personal	69
Ilustración 9: la fatiga y el cansancio influyen en las relaciones laborales.	70
Ilustración 10: Problemas en horas extras.	71
Ilustración 11: Respeto a las ideas de los colaboradores	72
Ilustración 12: El jefe toma decisiones con la participación del personal	73
Ilustración 13: Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.	74
Ilustración 14: Se producen casos de discriminación.	75
Ilustración 15: Hay buen clima en el lugar de trabajo	76
Ilustración 16: Conformidad con la limpieza higiene y salubridad en el lugar de trabajo	77
Ilustración 17: Las instalaciones de la organización están correctamente ambientadas	78
Ilustración 18: materiales adecuados para realizar un buen trabajo	79
Ilustración 19: se cuenta con tecnología necesaria	80
Ilustración 20: promoción de capacitación	81
Ilustración 21: Reconocimiento por acción positiva	82
Ilustración 22: evaluación de desempeño y actualización de conocimientos	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental transeccional descriptivo correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis es el chi cuadrado. El tamaño de la muestra es poblacional, realizando la encuesta a 20 colaboradores. Finalmente, la hipótesis general fue: El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**; demostrando que si existe una relación entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional, con un grado de correlación de Pearson del 57.9%.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional.

ABSTRACT

The present research work has as a general objective: To demonstrate the influence between work stress and the organizational climate in the company INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017. The type of research is applied, and the design used was the experimental descriptive transectional correlational; The statistic to verify the hypothesis is the chi square. The sample size is population, carrying out the survey to 20 collaborators. Finally, the general hypothesis was: Work stress significantly influences the organizational climate of the company INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017; showing that there is a relationship between the work stress variable and the organizational climate variable, with a Pearson correlation degree of 57.9%.

Keywords: work stress, organizational climate.

INTRODUCCION

En este trabajo de investigación observaremos la influencia que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**, los factores ambientales, los factores organizacionales y los factores personales corresponden al estrés laboral; además trataremos sobre comunicación organizacional, estilos de liderazgo, organización del trabajo, relaciones interpersonales, condiciones de trabajos y políticas de gestión de personas que comprende el clima organizacional.

Según **(Iniesta, A. y et al., 2016)**, El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.

Lo que nos dice Iniesta, A. y et al. en su definición es correcto por lo que el estrés va ser la sobrecarga de trabajo que va a superar la capacidad de aguante de cada colaborador dentro de la organización en las funciones que se le son encomendadas he ahí que se tiene en cuenta si el lugar de trabajo se encuentra correctamente ambientado para que esta sobrecarga no llegue a mayores y haya problemas de salud tanto físico como psicológico del colaborador, la organización debe de tomar las medidas necesaria para que el colaborador se sienta motivado para salir de esa situación de estrés y este pueda cumplir con sus funciones de manera productiva.

Según **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**, lo define como la calidad o la suma de características ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

Según Chiavenato nos dice que el clima organizacional es el ambiente donde se desarrolla los trabajos de la organización va a depender de este ambiente el comportamiento de cada colaborador ya que cada situación forma parte de las funciones que se desarrollan ya sea favorable o desfavorable. Es por eso que el clima va estar ligada a problemas de estrés cuando el colaborador no encuentra

un ambiente saludable de trabajo y este no se encuentre en armonía.

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

Finalmente, en Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En estos últimos tiempos donde la tecnología está cada vez más avanzada y la globalización se impone frente a las organizaciones éstas buscan ser más competitivas la cual se adaptan bruscamente al cambio originando dentro de ella muchas veces un clima organizacional abrupto donde su personal se encuentra bajo presión la cual genera lo que se llama estrés laboral.

Tanto el clima laboral negativo y el estrés van de la mano, ya que cuando se habla de problemas de clima organizacional el ambiente de trabajo donde interactúan personas dentro de la organización influye en su compromiso.

El estrés laboral es, la consecuencia negativa de la interacción del personal, donde se toma en cuenta la capacidad de respuesta del trabajador frente a los cambios de la globalización.

Un buen clima organizacional, tendrá consecuencias positivas como: logros, afiliación, productividad, satisfacción, adaptación, innovación entre otros aspectos, que será beneficioso para la organización que redundará en el logro de metas.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias de un ambiente que se presenta de forma agresiva en la organización supera la capacidad del personal para afrontarlas, esta enfermedad del siglo como se le llama en estos últimos tiempos, se observa como sintomatología el agotamiento físico y mental, como consecuencia hay baja productividad que perjudica de manera directa a la organización, esto puede deberse ya sea a factores ambientales como son: las variables psicológicas que generan diferencias en las creencias, valores y percepciones de cada personal; factores organizacionales y como también factores personales por las diferentes características que pueden tener cada personalidad.

La empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC** se encuentra localizado en Jr. Julio C. Tello Mallay, uno de los caseríos de la provincia

de Oyón departamento Lima, sus operaciones comenzaron a regirse desde el año 2011, teniendo como objetivo brindar apoyo a las empresas mineras es decir tercerizando con personal para los servicios en estas obras, teniendo a cargo 20 colaboradores.

Por ser una empresa joven y teniendo como objetivo ampliar su cartera de clientes cae en el paradigma de la globalización dándole valor agregado a los servicios que presta. La implementación de la tecnología, ha generado alta rotación de personal por falta de capacitación, logrando incertidumbre del personal quienes desean aprender el manejo de dicha tecnología. Es ahí donde se toma en cuenta cuán capacitado está su personal para afrontar esos cambios, teniendo un clima laboral negativo donde se genera problemas de estrés en su personal por la incapacidad.

También se toma en cuenta que en ocasiones se realizan trabajos extras no remunerados lo cual se ve reflejado en el agotamiento físico y mental del colaborador.

De seguir persistiendo el estrés en el personal de la empresa afectara el desempeño de sus labores creando un clima organizacional desfavorable lo que ve reflejado en la mala calidad de servicio que se brinda.

Los problemas que se observa al plantear la investigación se distinguen entre otras: la resistencia al cambio de nuevas tecnologías. Se observa grandes índices de rotación de personal que a mi juicio implica el mal proceso de selección. La valoración de la empresa hacia su personal es mínima ya que no recibe la debida consideración al esfuerzo físico y mental que estos realizan.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente, ¿De qué manera el estrés laboral influye en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?**

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el estrés laboral influye en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?**

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera los factores ambientales influyen en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?**
- b) ¿De qué manera los factores organizacionales influyen en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?**
- c) ¿De qué manera los factores personales influyen en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?**

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Demostrar la influencia entre los factores ambientales y el clima organizacional en la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**
- b) Demostrar la influencia entre los factores organizacionales y el clima organizacional en la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**
- c) Demostrar la influencia entre los factores personales y el clima organizacional en la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**

1.4. Justificación de la Investigación

Justificación práctica. - La justificación práctica, se sustenta en que nuestra investigación servirá para obtener mejoras en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC** que sufre constantes problemas de estrés entre su personal.

Justificación teórica. - Se justifica científicamente por que la investigación servirá para generalizar e incorporar al conocimiento científico.

Justificación socioeconómica. - Los resultados de la investigación servirán para mejorar el clima laboral negativo que presenta el personal de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC**, así mismo estos resultados servirá para elaborar nuevas estrategias o planes de trabajo que ayuden a frenar el problema de estrés que se observa en el personal de la empresa para así brindar un servicio de calidad a sus clientes.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Flórez, C. (2014), en su trabajo de investigación titulado: “Estrés laboral en empresas de producción”. Realizado en la ciudad de Caldas – Colombia. Su objetivo general fue: Analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Su metodología fue: es no experimental y de orden descriptiva— transversal correlacional e interpretativa. La población fue en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. La muestra se llevó a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Concluyo en que: La prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Es importante enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes. Estas directrices, a la larga, estimularán el compromiso del empleado hacia sus organizaciones. El gerente de talento humano deberá por tanto ser más estratégico y menos operativo para que pueda dedicarse a potenciar los talentos de los trabajadores desde el punto de vista de las competencias, haciendo lecturas de contexto laboral altamente cambiante y demandante bajo una mirada crítica y reflexiva, implementando estrategias que mitiguen los factores estresantes.

De esta manera, como dice la Comisión Europea (2000), se logrará que el estrés “sea tomado como sal de vida y no como el beso de la muerte”.

Sanchez, F. (2011), en su trabajo de investigación titulado “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera”. Realizado en la ciudad de Buenos Aires – Argentina. Su objetivo general fue: Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera”. Su metodología fue: el tipo de investigación es correlacional - no experimental. La población fue de 150 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo. Muestra es de 64 de los 150 empleados. Concluyo en: 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, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice 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 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. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 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 sexo 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 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con su 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, 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 interjuego 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 limita 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 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 autodescriptivo 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 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, M. y Molina, R. (2005), en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y Estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal”. Realizado en la ciudad de Maracaibo – Venezuela. Su objetivo general fue: Determinar el clima organizacional y el estrés laboral en los empleados de una organización municipal. Su metodología fue: el tipo de investigación

es descriptiva - no experimental. La población fue de 110 trabajadores del gobierno municipal. Muestra es de 83 del total de 110 trabajadores. Concluyo en: la realización del estudio puso en manifiesto la importancia que tiene 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 las 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.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Goicochea, L. (2016), en su trabajo de investigación titulado “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”. Realizado en la ciudad de Trujillo – Lima. Su objetivo general fue: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados KIARA del Distrito El Porvenir, 2016. Su metodología fue: tipo de investigación transversal – no experimental. La población fue conformada por los 38 trabajadores que laboran en la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir. La muestra es de 38 trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir. Concluyo en: a) Se determinó una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, lo que quiere decir que si aumenta el

estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores. b) Se determinó un nivel de estrés laboral medio, con un promedio de 2,95 y una desviación estándar de 0,28, lo que indica que los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa de calzados Kiara. c) Se determinó un nivel de desempeño laboral medio, con un promedio de 3,57 y una desviación estándar de 0,47, lo que quiere decir que los trabajadores cumplen con una cantidad pedida de producción regular, conocen más o menos de su trabajo y que tienen regular capacidad de realización en la empresa de calzados Kiara. d) El factor de apoyo en el trabajo tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.17, esto indica que reciben el apoyo necesario de sus compañeros, pero no tienen el apoyo de los superiores en la empresa de calzados Kiara. e) En el factor demandas psicológicas tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.22 lo que indica que hay bastante cantidad de trabajo, exigen que sean terminadas en corto tiempo y muchas veces trabajan bajo presión en la empresa de calzados Kiara.

f) En el factor control sobre el trabajo tiene una relación inversa de grado medio y altamente significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.42 lo que indica que permite desarrollar las actividades, ponen creatividad y aplicación, pero muchas veces les restringen para tomar decisiones en la empresa de calzados Kiara.

Ortega, C. (2015), en su trabajo de investigación titulado “las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”. Realizado en la ciudad de Lima – Perú. Su objetivo general fue: Determinar de qué manera las competencias laborales influye en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el nivel

del clima organizacional. Su metodología fue: el tipo de investigación es no experimental, transeccional, correlacional y causal. La población esta compuesto por dos grupos bien definidos en las universidades tecnológicas privadas: el personal administrativo asignado a las facultades (administración, derecho, ingeniería de software, etc.) y el personal de las áreas administrativas (logística, relaciones públicas, seguridad, etc.). La muestra es de 69 trabajadores administrativos asignados a las facultades y 92 trabajadores administrativos asignados a áreas administrativas de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Concluyo en: a) Las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa. b) La dimensión Autocontrol de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos las universidades tecnológicas privadas de Lima, por lo tanto, en un clima organizacional positivo el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro del resultado planeado, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo. c) La dimensión Adaptabilidad de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores

administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, es importante para los trabajadores mantener una actitud de adaptar para solucionar posibles desajustes creando un clima organizacional que respete la elección y valore la experiencia del trabajador. d) La dimensión Capacidad de influencia de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, siendo este un indicador de medida del liderazgo, si no se tiene influencia no se podrá dirigir a los demás, si se incrementa la capacidad la influencia de forma consciente y en una dirección concreta se podrá lograr los objetivos organizacionales e) La dimensión Liderazgo de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, es así que el líder hace que los objetivos se logren. De acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas, organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc. f) La dimensión desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, observándose que la Capacitación en Negociación genera una diferencia significativa en el desempeño individual o en los componentes de una organización y que otorga procedimientos consistentes en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformación de acuerdos. g) La dimensión Valores de las competencias laborales se relaciona con el clima

Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus jefes y directivos. h) La dimensión Orientación al logro de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Es decir, el clima organizacional mejorara si se actúa con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

Pelaes, O. (2010), en su trabajo de investigación titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Realizado en la ciudad de Lima – Perú. Su objetivo general fue: Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incrementa el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. Su metodología fue: el tipo de investigación es descriptivo – correlacional, no experimental. La población fue de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú. La muestra fue el “criterial” u “opinático” en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación. Concluyo en: a) 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 Peru. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

b) 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 Peru. 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.

c) 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 Peru. 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 Peru. 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 Peru. 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. g) 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 Peru. 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.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

a) Definiciones

Según **(Iniesta, A. y et al., 2016)**, El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.

Según **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**, lo define de la siguiente manera:

- El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso.
- El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas.

El estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza.

Según **(Gibson, J. y et al, 2013)**, lo define como una respuesta de adaptación, mediada por las diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que impone una demanda especial en una persona.

Según **(Pintado, 2011)**, lo define: es una respuesta de alerta del organismo, ante situaciones que implican una amenaza física o un estímulo agobiador. Aparece debido a un desequilibrio entre las demandas percibidas del medio y los recursos que cree tener el ejecutivo para enfrentarlas (situaciones difíciles). Estas manifestaciones de estrés pueden ser: el trabajo, los cambios tecnológicos, la familia, las enfermedades, la incertidumbre, el clima, las frustraciones, competitividad, responsabilidades y demás estímulos internos o externos al hombre.

Según **(Robbins, 2010)**, lo define como la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debido a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades. El estrés no siempre es malo. Aunque frecuentemente se plantea en un contexto negativo, éste puede ser positivo, en especial cuando representan un beneficio potencial. Por ejemplo, el estrés funcional ayuda a un atleta, a un autor o aun empleado a desempeñarse a su más alto nivel en momentos cruciales.

Según **(Stavroula Leka BA MSc Phd y et al., 2004)**, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

b) Personalidades que afrontan el estrés

Friedman y Roseman (1959) definieron dos tipos de personalidades en función a la respuesta que se tiene bajo una misma situación de estrés:

1. **Personalidad tipo “A”**. Los individuos del tipo “A” son impetuosos, competentes, se fijan normas de desempeño elevadas y se someten constantemente a presiones de tiempo, debido a lo cual sufren presiones intensas que les provocan una serie de desórdenes físicos.
2. **Personalidad tipo “B”**. Los individuos tipo “B” muestran una actitud más relajada, aceptan las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas y son singularmente tranquilas en lo relativo a presiones de tiempo, por lo que tienen menos propensión a padecer problemas relacionados con la tensión.

Como es obvio, el estrés puede presentarse dentro y fuera del área de trabajo. En este último caso puede generar problemas graves de comportamiento en la organización debido a la insatisfacción en el trabajo. La relación insatisfacción-frustración-agresión-retiros psicológicos y retiros físicos, mencionada por Ernesto Angulo Lara en su curso “Productividad y estrés organizacional”, en el Tec de Monterrey, Campus Monterrey, se sintetiza en la figura 13.2. De la misma manera, el consultor debe analizar la relación situación personal-desempeño en el trabajo, ya que los factores personales afectan el desempeño del empleado. Citado por (Guízar, 2013).

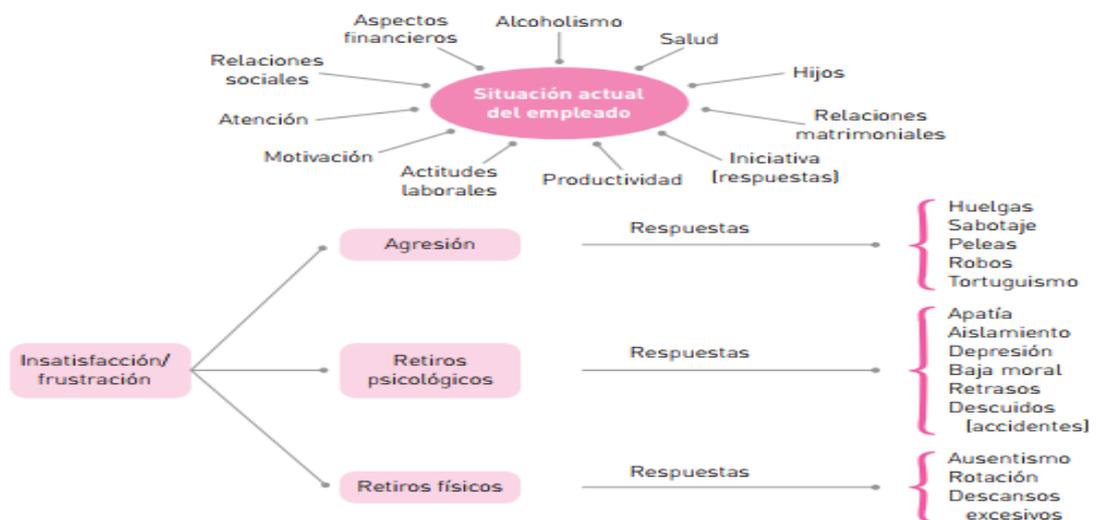


Figura 13.2 Relación insatisfacción-frustración y sus consecuencias.

c) Causas del estrés

- Sobrecarga de trabajo
- Presión de tiempo y urgencia
- Supervisión de poca calidad
- Clima de incertidumbre política
- Autoridad inadecuada para delegar responsabilidades
- Ambigüedad de las funciones
- Diferencias entre los valores del individuo y los de la organización
- Cambios de la organización
- Frustración **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**

d) Influencias de la experiencia en el estrés

Una serie de factores influyen en la forma en que una persona experimenta el estrés. En la figura 7.1 se identifican cuatro factores principales: 1) la forma en que la persona percibe la situación, 2) las experiencias pasadas de la persona, 3) la presencia o ausencia de apoyo social y 4) las diferencias individuales para reaccionar al estrés.

Percepciones. En el capítulo 3 se definió a la percepción como un proceso mediante el cual una persona elige, organiza, interpreta y responde a la información del mundo que le rodea. La forma en que los empleados perciben una situación influye en la manera en que experimenta (o no) el estrés. Por ejemplo, a dos empleados (Lenae y Richard) les cambiaron sus obligaciones laborales de forma importante, lo que provocó una situación que suele ser estresante para muchas personas. Lenae considera que la nueva asignación es una oportunidad para desarrollar nuevas competencias y piensa que el cambio representa un voto de confianza de la gerencia en su capacidad para ser flexible y aceptar nuevos retos. En contraste, Richard percibe la misma situación como una enorme amenaza y concluye que la gerencia no está contenta con su desempeño y

que utiliza esto como táctica para hacerlo fracasar y que pueda ser despedido. Cuando recibió pesadas asignaciones de trabajo por parte de tres distintos gerentes en Intel, Tracy Daw no percibió ninguna otra opción más que solicitarles apoyo adicional en forma repetida, debido al aumento en la carga de trabajo que se le asignó.

Las experiencias pasadas. Richard podría percibir que la situación es más o menos estresante, según lo familiarizado que esté con la situación y según las experiencias que haya tenido antes con los estresores particulares involucrados en ella. La práctica o la capacitación pasada quizá permitan que Lenae maneje con calma y de forma competente los estresores que intimidarían mucho a empleados menos experimentados o no muy capacitados. La relación entre las experiencias y el estrés se basa en el refuerzo (vea el capítulo 4). El refuerzo positivo o el éxito anterior en una situación similar pueden reducir el nivel de estrés que una persona experimenta en ciertas circunstancias. El castigo o el fracaso pasado en condiciones similares incrementan el estrés en esas mismas circunstancias.

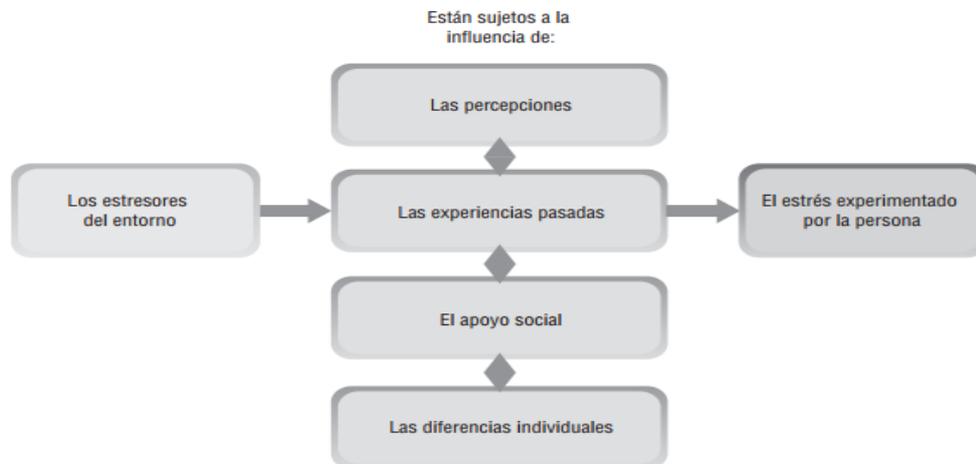
El apoyo social. La presencia o ausencia de otras personas influye en la forma en que los individuos experimentan el estrés en el lugar de trabajo y en la respuesta que presentan ante los estresores. La presencia de los compañeros de trabajo tal vez incremente la confianza de Richard y le permita afrontar el estrés de forma más efectiva. Por ejemplo, si Richard trabajara al lado de alguien que actúa con confianza y de forma competente en una situación estresante podría comportarse de esa misma manera. Por el contrario, la presencia de compañeros de trabajo podría irritar a Lenae o hacerla sentirse ansiosa, lo cual reduciría su capacidad para afrontar el estrés. También, recuerde que la corte de apelaciones que escuchó el caso de Tracy Daw contra Intel, estuvo de acuerdo en que no recibió apoyo social por parte de los tres gerentes que continuaron con sus asignaciones de

trabajo excesivas para ella, a pesar de sus repetidas súplicas de ayuda.

Las diferencias individuales. La motivación, las actitudes, la personalidad y las capacidades del individuo influyen en el grado y la naturaleza del estrés laboral que experimenta y en la forma en que responde. En pocas palabras, como se explicó en los capítulos 2 y 3, cada persona es diferente. Una persona puede considerar que algo es una fuente importante de estrés, pero otra quizá ni siquiera registre ese algo. Las características de la personalidad, en particular, podrían explicar algunas de las diferencias en la forma en la que los empleados experimentan el estrés y responden a él. Por ejemplo, el factor que se conoce como estabilidad emocional, de los Cinco grandes factores de la personalidad que se analizaron en el capítulo 2, parece ser muy importante para las respuestas que presentan los individuos a diversos estresores en el contexto laboral. Las personas que se ubican en un extremo de la estabilidad emocional (a las que se describe como estables, relajadas, audaces y con confianza en sí mismas) tienen más probabilidades de afrontar bien una amplia variedad de estresores laborales. En contraste, las personas que están en el otro extremo (a las que se describe como reactivas, nerviosas y con poca confianza en sí mismas), por lo general tienen mayor dificultad para afrontar los mismos estresores. En la siguiente sección se analizarán con más detenimiento las relaciones entre la personalidad y el estrés.

FIGURA 7.1

Influencias comunes en la forma de experimentar el estrés



Fuente: (Hellriegel, 2009)

e) ¿Cuáles son los síntomas del estrés?

Fuente: (Chiavenato, *Comportamiento Organizacional*, 2015)

- Ansiedad o ataques de pavor y/o pánico.
- Irritabilidad, confusión emocional y melancolía.
- Problemas de sueño.
- Tristeza, depresión, sentimientos de angustia y ansiedad manifiesta.
- Problemas estomacales, cefaleas, dolores epigástricos.
- Intranquilidad y falta de autocontrol.
- Irritabilidad melancolía y depresión.
- Come, bebe y fuma en exceso.

- Reacciones alérgicas: eczemas, vitiligo, asma, etc.

Es importante que el estrés, tanto en el trabajo como fuera de él se ha mantenido a un nivel bastante bajo para que las persona puedan tolerarlo sin riesgo de trastorno o enfermedades, las condiciones inadecuadas de trabajo, los conflictos constantes con los superiores y compañeros de trabajo, el asedio, el hostigamiento intencional de los compañeros algunas veces dan origen a la neurosis, la angustia, la depresión etc., pudiendo desencadenarse en autoagresión y finalmente el suicidio. La respuesta y la “cura” al estrés están en analizar y descubrir aquello que lo está generando. **(Pintado, 2011)**

f) Consecuencias del estrés

Aun cuando no tomáramos en cuenta costos humanos del estrés, es imposible dejar de lado las consecuencias financieras que implica tener que vigilar el nivel de tensión de las personas en las organizaciones. Wagner y Hollenbeck dicen que la insatisfacción y el estrés generan los siguientes costos organizacionales.

- 1. Costos de asistencia médica.** El estrés tiene repercusiones en la salud y el bienestar de las personas. Las organizaciones cargan con gran parte de los costos de la asistencia médica y hospitalaria de sus empleados. A pesar del aumento gradual de los salarios en decenios recientes, el hecho es que los honorarios de los médicos y los ingresos a hospitales han elevado los egresos por concepto de asistencia médica tres veces más que los salarios. Además de pagar los servicios de salud, las organizaciones se deben responsabilizar de atender las enfermedades asociadas al estrés. Investigaciones recientes muestran una fuerte relación entre la tensión nerviosa y las perturbaciones mentales. Lo peor es que los desórdenes psicológicos inducidos por el estrés están aumentando con gran rapidez.

- 2. Absentismo y rotación.** La insatisfacción y el estrés causan a las organizaciones muchos más problemas que los costos directos de asistencia médico-hospitalaria. También constituyen una fuente de costos indirectos en forma de absentismo y rotación de personal. La insatisfacción es una de las principales causas del absentismo, el cual representa un costo muy alto para la organización. Algunas investigaciones calculan que una sola falta no programada de un trabajador cuesta más de 650 dólares. Además, entre 1992 y 1995, los índices de absentismo aumentaron cerca de 15%.²⁴ La insatisfacción también acelera la rotación de personal. La sustitución de personas que abandonan la organización es otro costo oneroso. La empresa de tecnología avanzada, Hewlett Packard, calcula que la sustitución de un gerente de nivel medio llega a costar 40 000 dólares. Además, la rotación disminuye la productividad del resto del personal, porque también afecta a las personas que permanecen en la organización. La rotación representa un flujo negativo de empleados y se vuelve crítica en el caso de trabajos complejos que exigen mucho tiempo de aprendizaje. Cuando las personas salen, la organización pierde lo que ha invertido en su desarrollo. Además, cuando los trabajadores experimentados e inconformes se van con la competencia, el efecto es, incluso, peor, porque implica que otros tengan acceso a información estratégica sobre las operaciones de la empresa.
- 3. Poco compromiso con la organización.** La insatisfacción también disminuye el compromiso con la organización, o sea, la medida en que las personas se identifican con la empresa que las emplea. El compromiso involucra el deseo de invertir grandes dosis de esfuerzo para provecho de la organización y la intención de permanecer en ella mucho tiempo. En muchas

organizaciones, las políticas de reducción del personal afectaron seriamente el compromiso. Cuando el adelgazamiento (downsizing), la reingeniería y los recortes de personal se aplican de manera intensiva y poco hábil, dañan la lealtad de las personas hacia la organización. A nadie le gusta que sus amigos y parientes sean despedidos en forma sumaria. Las organizaciones pretenden motivar los sentimientos de participación y pertenencia de las personas, pero al parecer éstas se sienten cada vez menos comprometidas y dependientes.

4. **Violencia en el centro de trabajo.** Con frecuencia las agresiones entre los miembros de una organización se deben a grados extremos de insatisfacción y estrés. A fin de reducir la violencia en los centros de trabajo, algunas organizaciones capacitan a sus gerentes y supervisores para que mejoren el ambiente laboral. Los cursos incluyen sesiones sobre delegación de poder, resolución de conflictos y refuerzo positivo. También aprenden a trabajar más de cerca con los sindicatos y a monitorear las actitudes de los trabajadores y su grado de satisfacción.
5. **Bajo rendimiento.** El desempeño deficiente indica una discrepancia en relación con las expectativas. Cuando éstas no se cumplen, el gerente se encuentra ante un problema de desempeño de sus subordinados. Buena parte de los problemas de rendimiento está relacionada con el estrés y sus implicaciones laborales.

La mala noticia es que las consecuencias del estrés, tanto para las organizaciones como para las personas, son realmente graves. La buena noticia es que existen formas de reducir el estrés a niveles fácilmente manejables.

(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)

g) Cómo reducir la insatisfacción y el estrés

Las organizaciones disponen de varios medios para reducir la insatisfacción y el estrés. Los principales son:

- 1. Enriquecimiento del trabajo.** La naturaleza de la tarea ejerce enorme influencia en la insatisfacción y el estrés de las personas. Algunas medidas para manejar esta situación se concentran en las tareas asignadas a las personas. El enriquecimiento es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía de las labores simples y repetitivas y aumentar gradualmente su variedad y sus desafíos.
- 2. Rotación de puestos.** Muchas organizaciones optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de ocupar diferentes cargos de complejidad equivalente es una manera de huir de la rutina y del estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de ofrecer nuevos conocimientos.
- 3. Análisis de puestos.** Sirve para aclarar al ocupante de un puesto las expectativas de la función que desempeña. Ello implica mejorar la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso clientes. Se solicita al empleado y a quienes trabajan con él que expresen sus expectativas por escrito. A continuación, se reúne a las personas para analizar sus listas. Si hay conflictos, el grupo buscará la forma de resolverlos. Así se puede identificar lo que está sobre o subdimensionado y cuáles son los requisitos del puesto que pueden ser negociados para desarrollar funciones más equilibradas.
- 4. Entrenamiento de habilidades.** Es una manera de ayudar a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción o estrés en su trabajo. La idea es aprender a definir metas, identificar obstáculos para el desempeño

exitoso, buscar colaboración de colegas para alcanzar metas, e incluso definir los valores más importantes del trabajo o de la administración del tiempo. El objetivo es aumentar las habilidades de las personas para prever, entender y controlar lo que ocurre en el trabajo. Casi siempre la clave para obtener la lealtad del trabajador no está en ofrecer salarios más altos o mejores prestaciones, sino en permitir que las personas tengan mayor control de su propio trabajo.

5. **Oportunidad para hablar sobre el trabajo.** La capacidad para manejar positivamente las experiencias laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades. Presentar quejas formalmente y verbalizar opiniones son medios que garantizan una expresión activa y constructiva de las frustraciones del trabajo. Algunas investigaciones revelan que los procedimientos de queja, la investigación de actitudes y las sesiones de preguntas y respuestas entre los trabajadores y la administración mejoran las actitudes de las personas y disminuyen la rotación.
6. **Participación en la toma de decisiones.** La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción. La participación en las decisiones que afectan el trabajo, sea en reuniones ocasionales o periódicas, o en juntas formales con los superiores, permite reducir los conflictos, el estrés emocional y el absentismo. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**

¿Cómo reducir el estrés?

Debido a que el estrés no puede ser eliminado totalmente de la vida de una persona, los gerentes quieren reducir el estrés que conduce a un comportamiento laboral disfuncional. ¿Cómo? Pueden hacerlo si controlan ciertos factores organizacionales para reducir el estrés relacionado con el trabajo y, hasta cierto punto, brindar apoyo para el estrés personal. Lo que los gerentes pueden hacer en términos de factores relacionados con el trabajo, comienza con la selección de empleados. Los gerentes deben asegurarse de que las capacidades de un empleado coinciden con los requerimientos del puesto. Por lo general, cuando los empleados se ven sobrepasados, sus niveles de estrés son altos. Una proyección realista del puesto durante el proceso de selección puede minimizar el estrés, a través de la reducción de la ambigüedad sobre las expectativas del puesto. Mejorar la comunicación organizacional mantendrá el estrés inducido por la ambigüedad en un nivel mínimo. Del mismo modo, un programa de planeación de desempeño como la APO puede clarificar las responsabilidades del puesto, proveer objetivos claros de desempeño y reducir la ambigüedad a través de la retroalimentación. El rediseño de puestos también puede ayudar a reducir el estrés. Si se descubre que el estrés es ocasionado por aburrimiento o por sobrecarga de trabajo, es necesario rediseñar los puestos para aumentar el desafío o para reducir la carga de trabajo. Los rediseños que aumentan las oportunidades de que los empleados participen en la toma de decisiones y que obtengan apoyo social también han demostrado que reducen el estrés. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**

h) Enfrentando el estrés

Por si mismo	Por la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de relajación. • Psicoterapia • Ejercicios físicos. • Control de régimen alimentario. • Cambio de hábitos, condicionamientos y comportamientos. • Aseo y vestimenta adecuada. • Autocontrol emocional. • Conocer y descubrir culturas. • Realizar deportes. • Practica de un instrumento musical. • Programas recreacionales: viajes, paseos, visitas, etc. • Auto identificando el estímulo que lo genera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de relajación y dinámicas grupales. • Capitalización del recurso humano: talento – actividad – recursos. • Empoderamiento y autonomía para decidir. • Horarios de trabajo flexibles. • Programas de refuerzo motivacional. • Empoderamiento y responsabilidad compartida. • Respeto a la dignidad de las personas. • Programas asistenciales de salud para el trabajador y la familia. • Técnicas de dinámica grupal. • Programas recreativos, culturales y deportivos.

Fuente: (Pintado, 2011)

i) Dimensiones del estrés laboral

Luthans identifica los siguientes tipos de factores que producen estrés:

Factores extra organizacionales o de entorno, o sea, los elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas:

- El vertiginoso cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas.
- El efecto de la familia en el comportamiento de las personas.
- El efecto que los medios de comunicación, como la televisión, las novelas y la radio, tienen sobre las personas.
- Las variables sociológicas, la raza, el sexo y la clase social pueden convertirse en factores de estrés porque

generan diferencias de creencias, valores, oportunidades y percepciones.

Factores organizacionales, es decir las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés, por ejemplo:

- Políticas y estrategias de la organización, como las presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, recorte de personal (downsizing), remuneración variable basada en méritos, rotación de puestos, etcétera.
- El diseño y la estructura de la organización, la centralización y la formalidad, los conflictos entre el personal de producción y el de apoyo a la alta dirección (staff), la especialización, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva, etcétera.
- Los procesos organizacionales, como los controles, la comunicación descendente, una escasa realimentación sobre el desempeño, procesos de decisión centralizado, poca participación en las decisiones, sistemas punitivos de evaluación, etcétera.
- Las condiciones de trabajo, por ejemplo, un ambiente desagradable, con aire contaminado, condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria, etcétera.

Factores grupales, la influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés. Los factores grupales de estrés se pueden clasificar en dos subconjuntos:

- Falta de cohesión del grupo. El deseo de pertenencia y las practica gregarias cumplen una función muy importante en el comportamiento de las personas.

Cuando el grupo rechaza a una persona debido a la forma en que están diseñadas sus tareas o porque el supervisor prohíbe o limita sus relaciones, la falta de cohesión puede producir mucho estrés.

- Falta de apoyo social. El apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas, porque les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración o apoyo de los demás. La falta de apoyo social es un factor de estrés.

Factores individuales: Las diferencias en rasgos de personalidad también pueden producir estrés. Características como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la extraversión, la espontaneidad, la tolerancia a la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de realización con factores determinantes de la tensión. **Citado por (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**

j) Risoterapia para combatir el estrés laboral

La depresión y la ansiedad cuestan 1 billón de dólares a la economía mundial en cuanto a pérdida de productividad, según la OMS.

El estrés es una de las principales causas de depresión y ansiedad en las empresas. Según la encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, elaborada en el 2015 por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (INHST), el 30% de los trabajadores siente estrés en su trabajo siempre y otro 36% de los encuestados lo siente a veces. En total, más de un 65% de los trabajadores perciben el estrés en mayor o menor medida.

A pesar de estos datos, existen muchos métodos para gestionar el estrés laboral, y uno de ellos es la risoterapia, conocida técnica tendente a producir beneficios mentales y emocionales

por medio de la risa. "Es una de las técnicas que mejor funciona a la hora de combatir el estrés y de mejorar el ambiente psicosocial en una organización", afirman desde ASERHCO, empresa aragonesa especializada en la salud que realiza este tipo de actividades para empresas. Los talleres de risoterapia permiten disfrutar en grupo de los beneficios de la risa: reducen el estrés, estabilizan emociones, mejora la creatividad y el clima laboral.

Esta técnica es una "puerta para lograr la relajación, abrir nuestra capacidad de sentir, de llegar al silencio, a la creatividad, sencillamente utilizando la risa como camino" afirma Ana Vicente Artero, terapeuta y formadora que colaboradora con este centro.

Otros beneficios de la risa

Esta técnica no solo contribuye a reducir el estrés y disminuir la ansiedad, sino que tiene otros beneficios para la salud. A nivel pulmonar, hay que destacar que al reír se consigue el doble de oxígeno y una hiperventilación natural que favorece a todos los procesos del organismo, mientras que a nivel cardiovascular, mejora la circulación sanguínea y la tensión arterial.

También fomenta la secreción de serotonina, dopamina y adrenalina, conocida como 'hormonas de la felicidad', y hay expertos que señalan que ayuda a quemar calorías, ya que cuando nos reímos movemos unos 400 músculos de nuestro cuerpo. **(Heraldo, 2017)**

2.2.2. Clima organizacional

a) Definiciones

Según **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**, lo define como la calidad o la suma de características ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

Según **(Pintado, 2011)**, lo define como un conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta.

Según **(Rodríguez, A y et al., 2009)**, Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Según **(Gibson, J. y et al, 1983)**, lo define como el grupo de características que describen una organización y que (a) la distinguen de otras organizaciones; (b) son de permanencia relativa en el tiempo; (c) influyen en la conducta de las personas en la organización.

b) Características

- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- La institución puede contar con una cierta estabilidad en el clima con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.
- El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.
- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima organizacional es afectado por los comportamientos

y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.

- El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistema de contratación y despido, etc. Estas, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Así mismo, la incapacidad e inoperancia para cohesionar, dirigir y conducir, la complacencia y la falta de control, si como las tardanzas e inasistencia, el abandono de personal, la desmotivación, la falta de respeto a las normas y el buen trato interpersonal, la falta de creatividad e innovación, la falta de preparación, planificación y estructuración dinámica de las actividades, el conflicto, el auto conflicto, etc.
- Existe directa relación entre el buen y el mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.
- El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero y que se logre que el clima se establezca en una nueva configuración. Dicho cambio sólo podrá lograrlo los verdaderos agentes educativos no contaminados con el estatus de mediocridad e incertidumbre de un sistema estacionario. **(Pintado, 2011)**

c) Factores

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que percibe.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores, así como la comunidad respecto del clima organizacional. **(Pintado, 2011)**

d) Componentes y resultados que definen el clima laboral

I. COMPONENTES		
A. Comportamientos	B. Estructura	C. Proceso
<p>Aspectos Individuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Percepciones • Personalidad • Estrés • Valores • Aprendizajes <p>Grupo e inter grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Procesos • Cohesión • Normas y papeles <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivos • Necesidades • Esfuerzos • Resultados <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poder • Políticas • Influencias • Estilos 	<p>Organizacional:</p> <p>Macro dimensión</p> <p>Micro dimensión</p>	<p>Organizacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del rendimiento. • Sistema de remuneraciones, incentivos y compensaciones. • Comunicación • Toma de decisiones

II. RESULTADOS		
Rendimiento		
Aspecto individual	Aspecto Grupal	Aspecto Organizacional
<ul style="list-style-type: none"> • Aspecto de objetivos • Satisfacción en el trabajo • Satisfacción en la carrera • Calidad de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcances de los objetivos • Moral • Resultados • cohesión 	<ul style="list-style-type: none"> • Producción • Eficacia • Satisfacción • Adaptación • Desarrollo • Supervivencia • Tasa de Rotación • Tasa de conflictos • Ausentismo • Necesidades

Fuente: (Pintado, 2011)

e) Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Estructura:** Representa la percepción que tienen 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. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues

va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. **(Rodriguez, A y et al., 2009)**

f) **Determinantes del clima organizacional**

- **Condiciones económicas.** Las condiciones de la economía pueden influir en muchas de las propiedades propuestas. Las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en el que los altibajos de la economía influyen en la organización.
- **Estilo de liderazgo.** El estilo de liderazgo que difunde del más alto nivel de la organización es posible que tenga un fuerte impacto en el clima organizacional. Es posible que influya en los estilos adoptados por los gerentes en todos los niveles de la organización.
- **Políticas organizacionales.** Las políticas específicas (por ejemplo, “ascenso a los de adentro”) Pueden influir en el clima organizacional. En el capítulo 7 se vio que las políticas administrativas influyen en el ambiente para la competencia y los conflictos.
- **Valores gerenciales.** Ya se han comentado antes en esta obra. Es casi seguro que los valores de alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado, los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como paternalistas, impersonales, formales o informales,

agresivas, pasivas, dignas o indignas de confianza.

- **Estructura organizacional.** Una organización estructurada de acuerdo con los principios burocráticos tradicionales, es muy probable que tenga un clima diferente al de una que tenga diseño de sistema 4 según Likert.
- **Características de los miembros.** La edad, el modo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino y femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional.
- **Tipo de actividad.** La actividad a la que se dedica una organización influirá en su clima. Es muy probable que una aerolínea, una firma de tecnología espacial, una entidad gubernamental, un banco o una “boutique” exclusiva difieran en su clima organizacional. Este clima puede influir en el tipo de personas atraídas como posibles empleados y en la forma en que comportarán después de contratarlos.
(Gibson, J. y et al, 1983)

g) ¿Por qué es importante gestionar un óptimo clima laboral en las empresas?

Adecco resalta las seis variables que las empresas deberían tener en cuenta para un buen clima organizacional.

La satisfacción de los trabajadores y la gestión del clima laboral son temas que van captando mayor interés por parte de las empresas peruanas.

Esto puede reflejar un escenario alentador, sin embargo, la mayoría de empresas solo miden el clima laboral sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo.

Alejandra Osorio, gerente de Adecco Training and Consulting, señala que el clima laboral es uno de los elementos que la

diferencia del resto de las organizaciones.

“Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión, hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa”, indica.

En ese sentido, precisa que si no gestionamos adecuadamente el clima laboral, hay más posibilidades de que exista una pérdida de talento, lo que implicaría un costo muy elevado en los procesos de selección continuos, de capacitaciones de nuevo personal, el costo de oportunidad (el negocio perdido por no tener a la persona con las capacidades requeridas en el momento indicado) y el costo por perder el know how de la organización, probablemente a manos de empresas de la competencia.

Según Osorio, las empresas deberían tener en cuenta, entre otras, las siguientes variables para gestionar un buen clima organizacional:

Comunicación organizacional: recoger información sobre la manera en que los canales de comunicación son aprovechados para lograr los objetivos de la empresa. En esta dimensión se incluye la comunicación interna y la externa, pues ambas impactan en el colaborador.

Liderazgo: recoger impresiones acerca de la manera en cómo los mandos de la organización estimulan a su equipo para el logro de objetivos, buscando la armonía, preocupándose por su desarrollo y dándoles la importancia que motiva.

Organización del trabajo: se refiere a la posibilidad que tienen las personas de conocer claramente las funciones, responsabilidades y tareas que debe realizar en su puesto y

cada una de las áreas, así como la forma en que la empresa distribuye las cargas laborales.

Relaciones interpersonales: se refiere a la manera de interactuar y el apoyo que existe entre el personal de la empresa para lograr sus objetivos. Es uno de los esfuerzos sociales más importantes del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

Condiciones de trabajo, que incluye las instalaciones, el mobiliario y los equipos que la empresa pone a disposición del colaborador para que cumpla sus funciones.

Políticas de gestión de personas: recoge la percepción sobre los procesos típicos de gestión de personas como capacitación, compensación, desempeño, etc.

Adicionalmente recomienda a las empresas que empiezan a gestionar el clima, tener como objetivo principal la convicción de mejorar como organización y conocer las fortalezas y oportunidades de mejora en relación con la gestión de personas; la mejora de la reputación y una buena posición en el ranking vienen como consecuencia de una adecuada gestión.

Además, como primer paso para gestionar el clima dentro de una empresa recomienda realizar un diagnóstico que incluya no solo el análisis cuantitativo (encuestas) sino también el análisis cualitativo, como focus group y entrevistas. “Los números nos van a indicar dónde está el problema, pero se requieren matices sobre las causas del mismo.

Esto es lo que se consigue al profundizar conversando con las personas”, resalta. Finalmente, recomienda tener claridad sobre qué hacer después de la medición del clima, ya que muchas empresas miden año tras año por cumplir con un plan de acción, y los resultados los almacenan en los archivos, sin tomarlos en consideración. “Esto es un error grave error, si hemos pedido a

nuestros colaboradores su tiempo y confianza para darnos su opinión, lo mínimo que pueden esperar es que esta sea tomada en cuenta.

Por lo tanto, es fundamental, primero comunicar los resultados obtenidos, siendo capaces de reconocer los errores y luego definir, ejecutar y comunicar acciones orientadas a la mejora”, concluyó la vocera de Adecco. **(Osorio, 2017)**

2.3. Definiciones conceptuales

- **Estructura orgánica:** es lo mismo que la estructura organizacional, como se presenta en un organigrama. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**
- **Liderazgo autocrático:** estilo de liderazgo que se caracteriza por la autocracia y el mando. El líder concentra todas las decisiones y los subordinados solo obedecen. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**
- **Liderazgo democrático:** estilo de liderazgo que se caracteriza por la participación de los subordinados en las decisiones y la orientación y el impulso que les brinda el líder. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**
- **Liderazgo liberal:** Estilo de liderazgo que se caracteriza por ausencia de un líder. Los subordinados actúan de forma libre y espontánea, sin orientación ni dirección. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**
- **Relaciones Humanas:** Son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. **(Chiavenato, INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION, 2004)**
- **Equipos de alto desempeño:** Equipos que se caracterizan por el elevado compromiso de las personas y por la búsqueda de respuestas rápidas e innovadoras ante los cambios del entorno de negocios a fin de satisfacer las demandas crecientes de los clientes. **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)**
- **Equipos virtuales:** Equipos que se ponen en contacto con las tecnologías de la información. **(Chiavenato, Comportamiento**

Organizacional, 2015).

- **Funciones administrativas:** Funciones relacionadas con la integración de las otras cinco funciones (técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas). **(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015).**
 - **Incertidumbre:** Es la ausencia de información al respecto de un determinado asunto. **(Chiavenato, INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION, 2004).**
 - **Motivación:** Se refieren las fuerzas dentro de cada persona que la conduce hacia un determinado comportamiento. **(Chiavenato, INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION, 2004).**
 - **Relaciones Humanas:** Significa la interacción social que existe entre personas y grupos a través de acciones y actitudes. **(Chiavenato, INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION, 2004).**
 - **Trabajo:** Es toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza con el propósito de satisfacer una necesidad. Se trata de uno de los factores de producción para los economistas, junto con la naturaleza y el capital. **(Chiavenato, INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION, 2004).**
- Personal:** Recursos humanos de la empresa. **(Chiavenato, INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION, 2004).**

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**

2.4.2. Hipótesis específicas

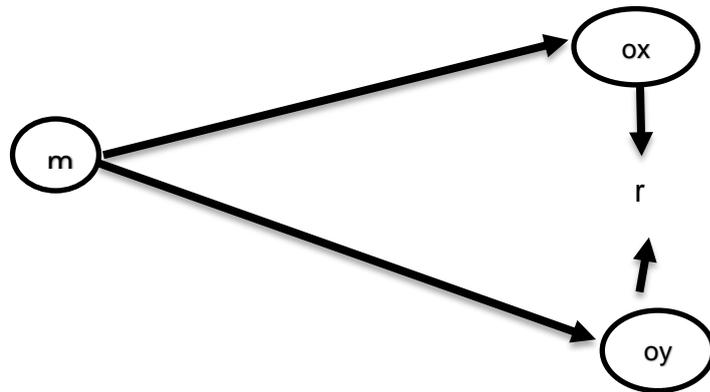
- a) Los factores ambientales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**
- b) Los factores organizacionales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**
- c) Los factores personales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo

El tipo de investigación de mi trabajo de investigación es no experimental-transeccional-correlacional. Según Hernández y et al (2014), propone el siguiente diagrama:



Donde:

m = muestra

ox = Estrés laboral

oy = Clima organizacional

r = Relación entre las variables

3.1.2 Enfoque

El trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población a estudiar serán 20 trabajadores de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY**, esta información la he recopilado de los archivos de la Oficina de Recursos Humanos de la empresa.

3.2.2. Muestra

La muestra es poblacional.

3.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés Laboral	Factores Ambientales	Incertidumbre económica
		Incertidumbre política
		Incertidumbre tecnológica
	Factores Organizacionales	Demanda de las funciones
		Estructura organizacional
		Demandas interpersonales
	Factores Personales	Problemas familiares
		Problemas económicos
		Personalidad
Clima Organizacional	Comunicación Organizacional	Comunicación Interna
		Comunicación Externa
	Estilo de Liderazgo	Liderazgo autocrático
		Liderazgo liberal
		Liderazgo democrático
	Organización del trabajo	El trabajo
		El personal
		El lugar de trabajo
	Relaciones Interpersonales	Relaciones Humanas
		Relaciones Laborales
	Condiciones de trabajo	Instalaciones
		Mobiliarios
		Equipos
	Políticas de gestión de personas	Capacitación
		Motivación
Desempeño		

Fuente: (Chiavenato, *Comportamiento Organizacional*, 2015) y (Rodríguez, A y et al., 2009)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

3.4.2. Descripción de instrumentos

Para el recojo de información se utilizará el cuestionario de 50 preguntas.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

a) Nivel de fiabilidad del instrumento

El nivel de fiabilidad del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach, el resultado obtenido fue el siguiente:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla anterior se puede apreciar que se ha tomado 10 encuestas al personal de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	50

Según el criterio general, George y Mallery (2003, p. 231), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Por lo tanto, nuestro resultado obtenido es de 0.919 estando en el rango de excelente, por lo que se acepta la fiabilidad del instrumento.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados

En la tabla 1, corresponde al indicador de la incertidumbre económica, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 25% del total de colaboradores está de acuerdo que la remuneración que percibe es buena en comparación con la de puestos similares a otras empresas, y el 15% se encuentra indeciso.

Tabla 1: ¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	4	20,0	20,0	20,0
	EN DESACUERDO		4	20,0	20,0	40,0
	INDECISO		3	15,0	15,0	55,0
	DE ACUERDO		5	25,0	25,0	80,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	4	20,0	20,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	



Ilustración 1: Remuneración percibida frente a puestos similares en otras empresas.

En la tabla 2, corresponde al indicador de la incertidumbre económica, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 30% del total de colaboradores está de acuerdo que se aplican salarios normales y a destajo en la organización pero no se le toma en cuenta, y el 15% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 2: ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	3	15,0	15,0	15,0
	EN DESACUERDO		3	15,0	15,0	30,0
	INDECISO		5	25,0	25,0	55,0
	DE ACUERDO		6	30,0	30,0	85,0
	TOTALMENTE DE CUERDO	DE	3	15,0	15,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

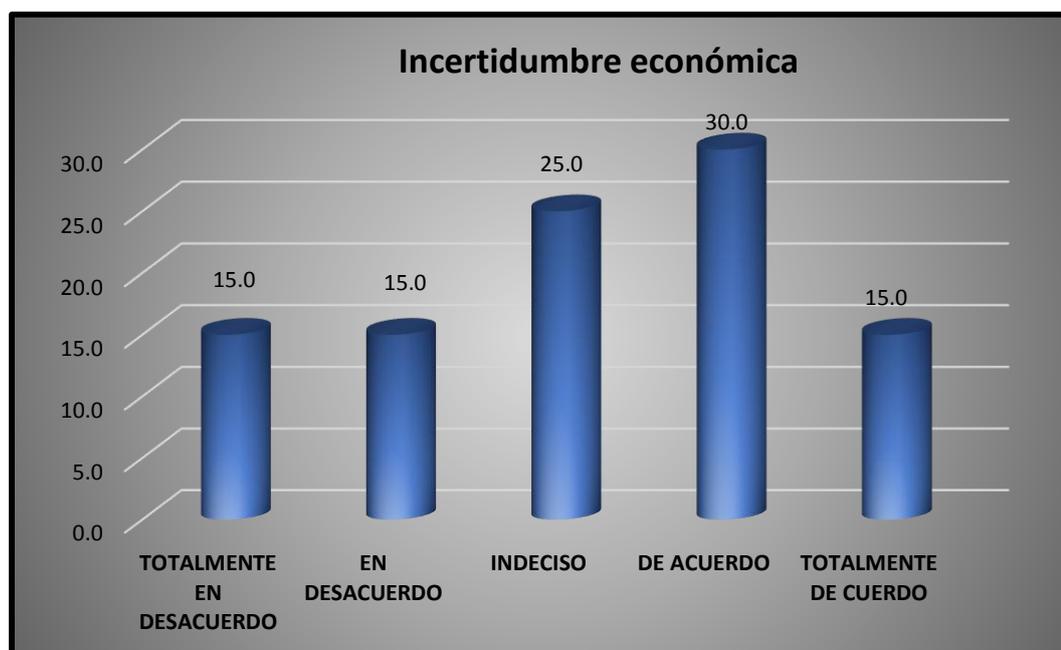


Ilustración 2: Salarios normales o salarios a destajo

En la tabla 3, corresponde al indicador de la incertidumbre tecnológica, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 25% del total de colaboradores está en desacuerdo con la tecnología que se dispone para facilitar el trabajo de la organización lo que conlleva a no realizar bien su trabajo, hay otro 25% esta de acuerdo con la tecnología que dispone para realizar su trabajo con facilidad dentro de la organización, en tanto el 20% está indeciso, 15% está totalmente desacuerdo y el otro 15% totalmente en desacuerdo.

Tabla 3: ¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	3	15,0	15,0	15,0
	EN DESACUERDO		5	25,0	25,0	40,0
	INDECISO		4	20,0	20,0	60,0
	DE ACUERDO		5	25,0	25,0	85,0
	TOTALMENTE DE CUERDO	DE	3	15,0	15,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

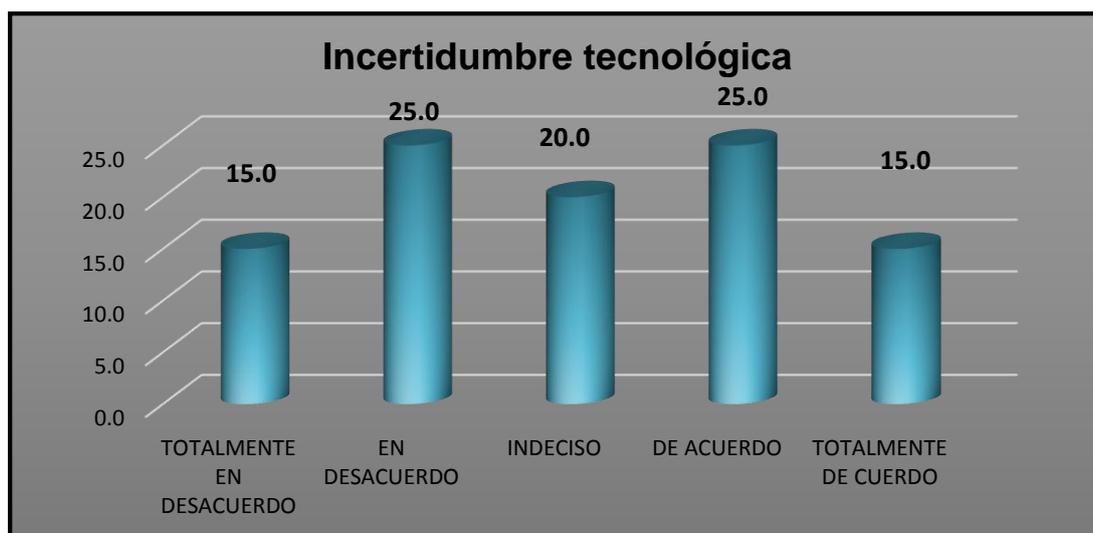


Ilustración 3: disposición de la tecnología para facilitar el trabajo de la organización.

En la tabla 4, corresponde al indicador de la demanda de funciones, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 55% del total de colaboradores está de acuerdo que es estimulante cumplir con las actividades dentro de la organización, el 25% se encuentra en desacuerdo y el 20% está indeciso.

Tabla 4: ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	25,0	25,0	25,0
	INDECISO	4	20,0	20,0	45,0
	DE ACUERDO	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

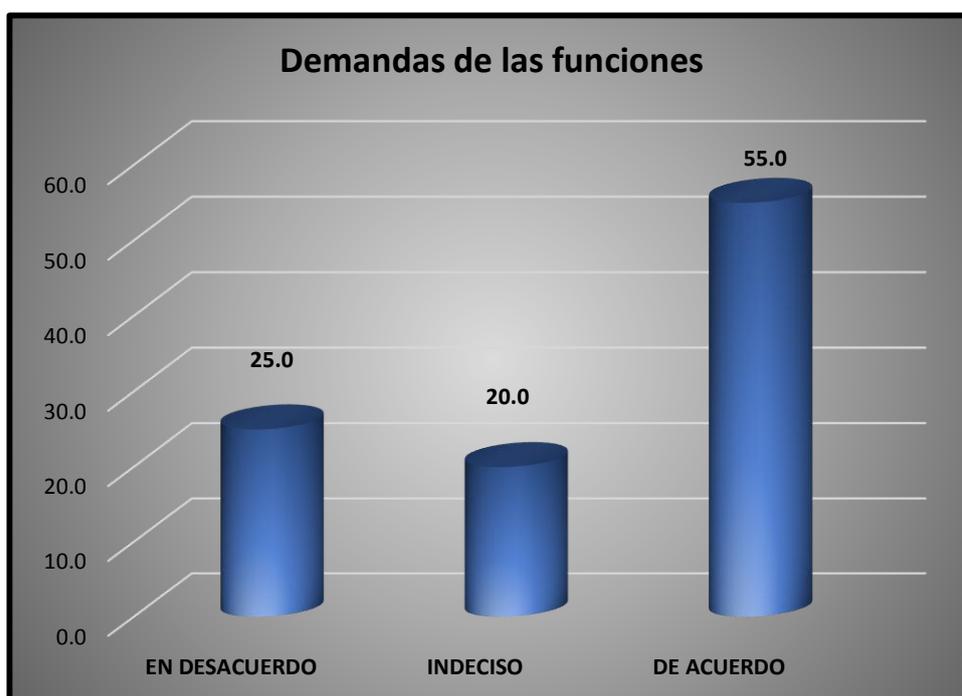


Ilustración 4: Es estimulante las actividades laborales

En la tabla 5, corresponde al indicador de la estructura organizacional, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 40% del total de colaboradores está de acuerdo que se sienten comprometidos con el éxito de la organización porque se sienten identificados con ellos, y solo el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 5: ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO		2	10,0	10,0	15,0
	INDECISO		6	30,0	30,0	45,0
	DE ACUERDO		8	40,0	40,0	85,0
	TOTALMENTE DE CUERDO	DE	3	15,0	15,0	100,0
Total			20	100,0	100,0	

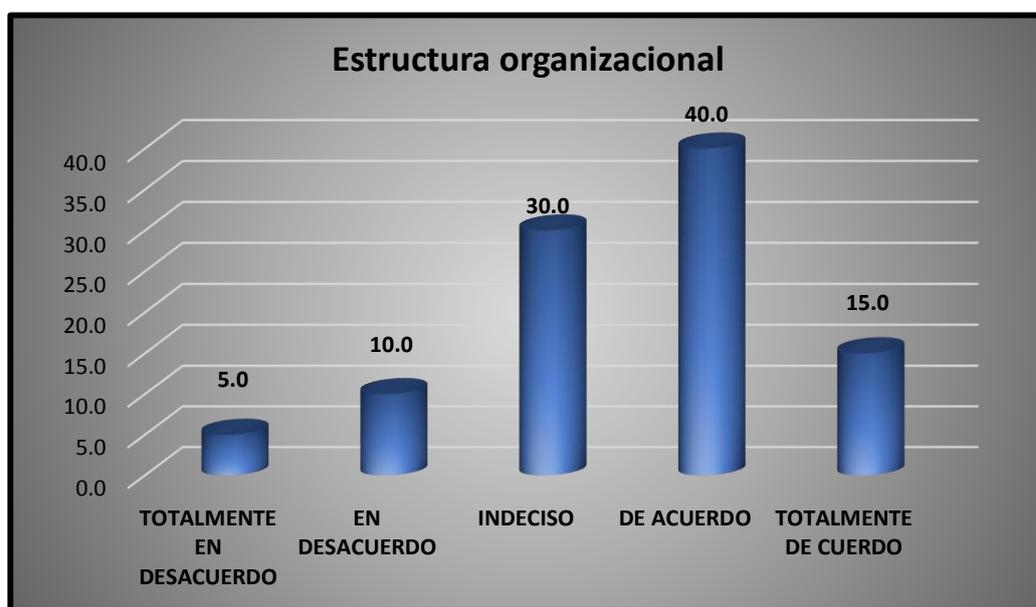


Ilustración 5: compromiso con el éxito de la organización

En la tabla 6, corresponde al indicador de la estructura organizacional, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 35% del total de colaboradores está de acuerdo que se mejoran continuamente los métodos de trabajo para desarrollarse mejor como organización, y solo el 15% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 6: ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
	INDECISO	7	35,0	35,0	50,0
	DE ACUERDO	7	35,0	35,0	85,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Ilustración 6: mejoran continuamente los métodos de trabajo

En la tabla 7, corresponde al indicador de las demandas interpersonales, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 35% del total de colaboradores está de acuerdo con la preparación necesaria para realizar el trabajo dentro de la organización, y solo el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 7: ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO		3	15,0	15,0	20,0
	INDECISO		6	30,0	30,0	50,0
	DE ACUERDO		7	35,0	35,0	85,0
	TOTALMENTE DE CUERDO	DE	3	15,0	15,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	



Ilustración 7: La preparación necesaria para realizar el trabajo

En la tabla 8, corresponde al indicador de los problemas familiares, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 40% del total de colaboradores está en desacuerdo en cuanto al equilibrio es más difícil mantener una la vida laboral y empresarial, y solo el 30% se encuentra desacuerdo a estos le resulta fácil mantener un equilibrio con la organización.

Tabla 8: ¿Le resultó difícil mantener el equilibrio entre su vida laboral y su vida personal al trabajar en esta empresa?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	10,0	10,0	10,0
	EN DESACUERDO		8	40,0	40,0	50,0
	INDECISO		4	20,0	20,0	70,0
	DE ACUERDO		6	30,0	30,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

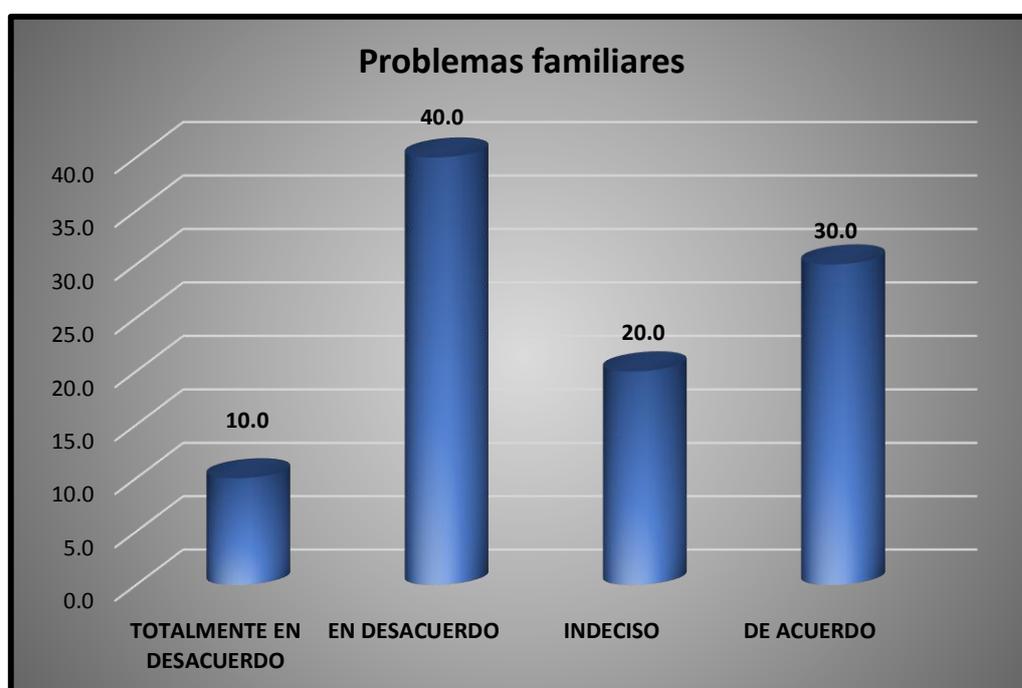


Ilustración 8: resulta difícil mantener el equilibrio entre vida laboral y personal

En la tabla 9, corresponde al indicador de problemas familiares, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 45% del total de colaboradores está en desacuerdo que la fatiga y el cansancio influyen en las relaciones laborales por lo que lo ven como satisfacción y descanso, el 40% opina que está de acuerdo y el 15% indeciso.

Tabla 9: ¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	9	45,0	45,0	45,0
	INDECISO	3	15,0	15,0	60,0
	DE ACUERDO	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

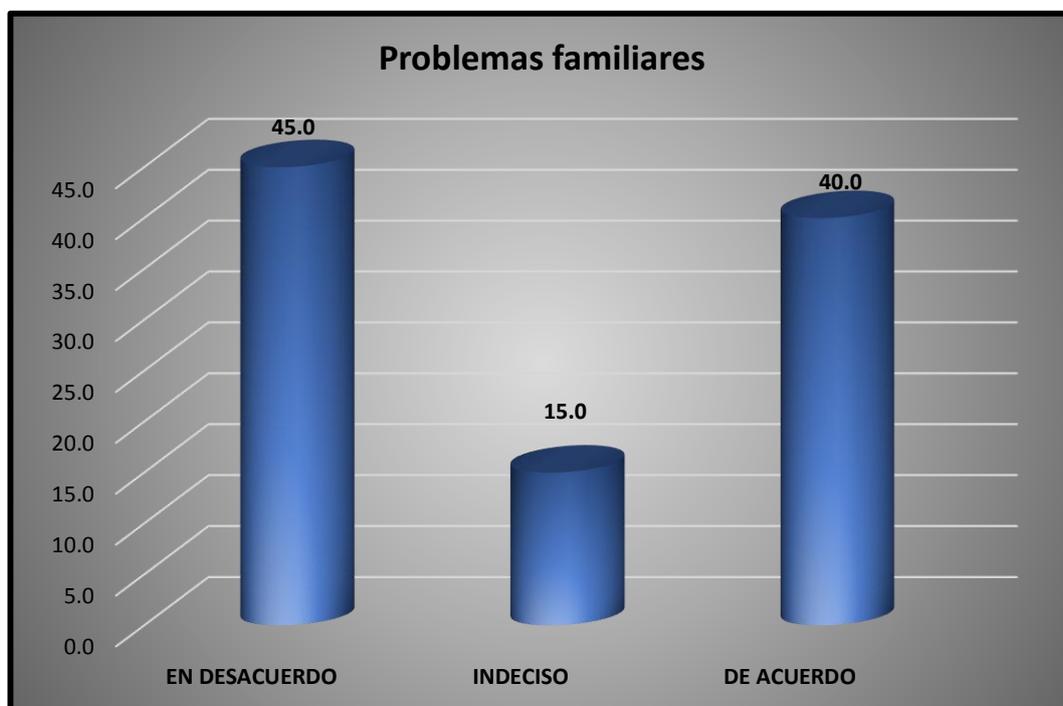


Ilustración 9: la fatiga y el cansancio influyen en las relaciones laborales

En la tabla 10, corresponde al indicador de los problemas económicos, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 55% del total de colaboradores está en desacuerdo en cuanto a los problemas en las horas extras, mientras que en un 30% está de acuerdo y 5% en totalmente en desacuerdo.

Tabla 10: ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO		11	55,0	55,0	60,0
	INDECISO		2	10,0	10,0	70,0
	DE ACUERDO		6	30,0	30,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

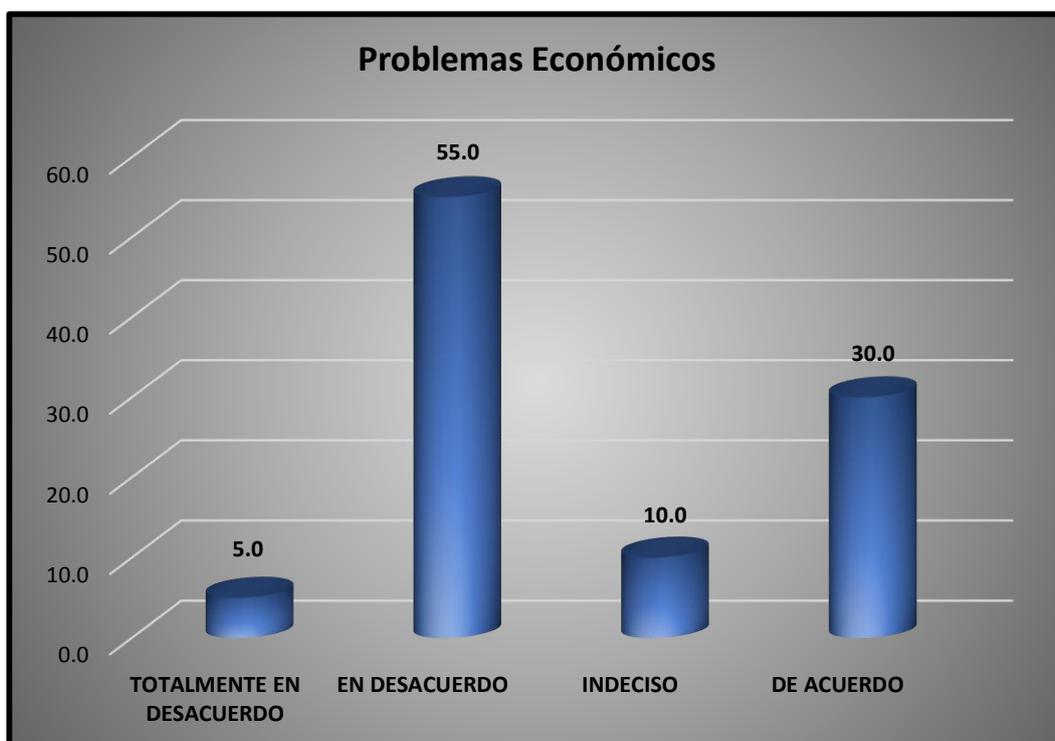


Ilustración 10: Problemas en horas extras

En la tabla 11, corresponde al indicador de liderazgo democrático, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 55% del total de colaboradores está de acuerdo en que el jefe inmediato tiene una actitud abierta frente a las opiniones que tienen los colaboradores de acuerdo a su trabajo, y solo el 5% se encuentra indeciso.

Tabla 11: Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	4	20,0	20,0	20,0
	EN DESACUERDO		4	20,0	20,0	40,0
	INDECISO		1	5,0	5,0	45,0
	DE ACUERDO		11	55,0	55,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

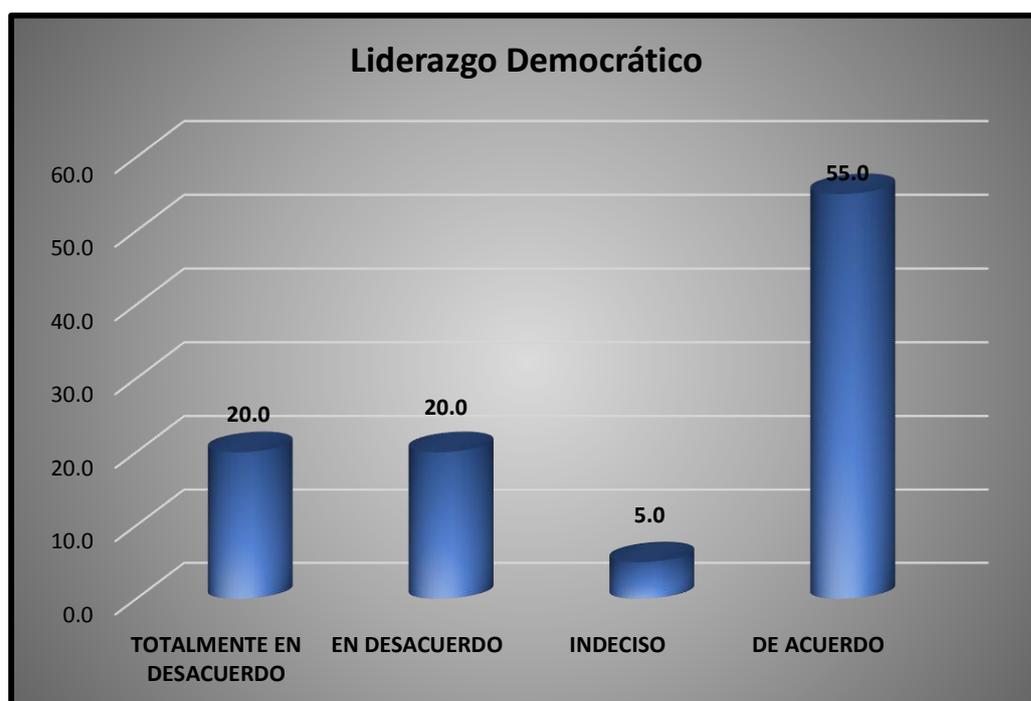


Ilustración 11: Respeto a las ideas de los colaboradores

En la tabla 12, corresponde al indicador de liderazgo democrático, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 65% del total de colaboradores está de acuerdo con que el jefe toma en cuenta las opiniones de los colaboradores en la toma de decisiones en la organización, y el 20% en desacuerdo.

Tabla 12: ¿El Jefe toma decisiones con la participación del personal?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	10,0	10,0	10,0
	EN DESACUERDO		2	10,0	10,0	20,0
	INDECISO		2	10,0	10,0	30,0
	DE ACUERDO		13	65,0	65,0	95,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	1	5,0	5,0	100,0
Total			20	100,0	100,0	

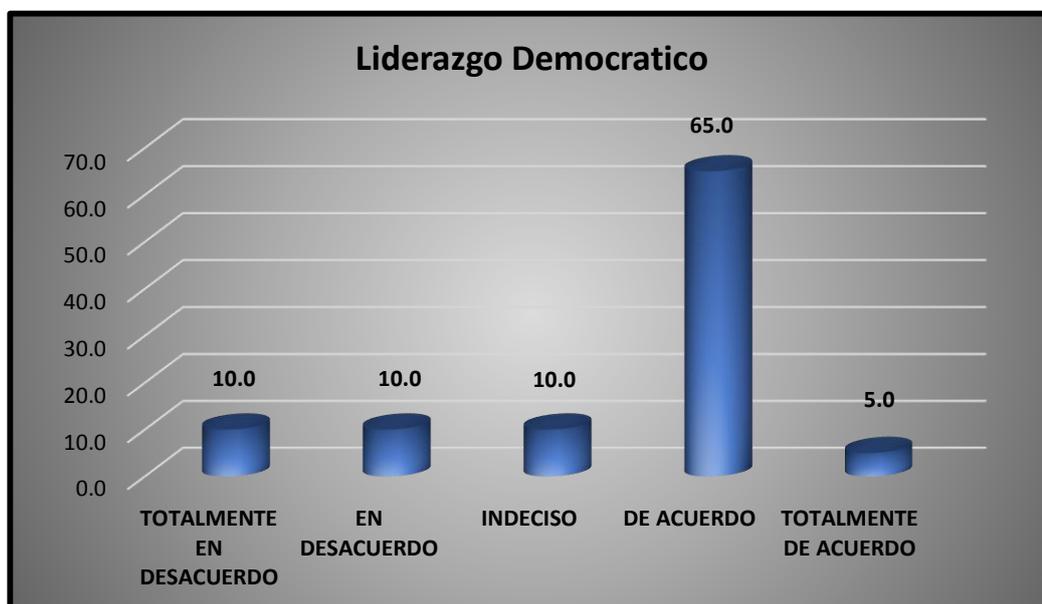


Ilustración 12: El jefe toma decisiones con la participación del personal

En la tabla 13, corresponde al indicador del lugar de trabajo, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 55% del total de colaboradores está de acuerdo que el ambiente de trabajo apoya la innovación ya que su espacio físico es amplio, y solo el 10% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 13: ¿Nuestro ambiente laboral apoya la innovación?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	10,0	10,0	10,0
	EN DESACUERDO		3	15,0	15,0	25,0
	INDECISO		4	20,0	20,0	45,0
	DE ACUERDO		11	55,0	55,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

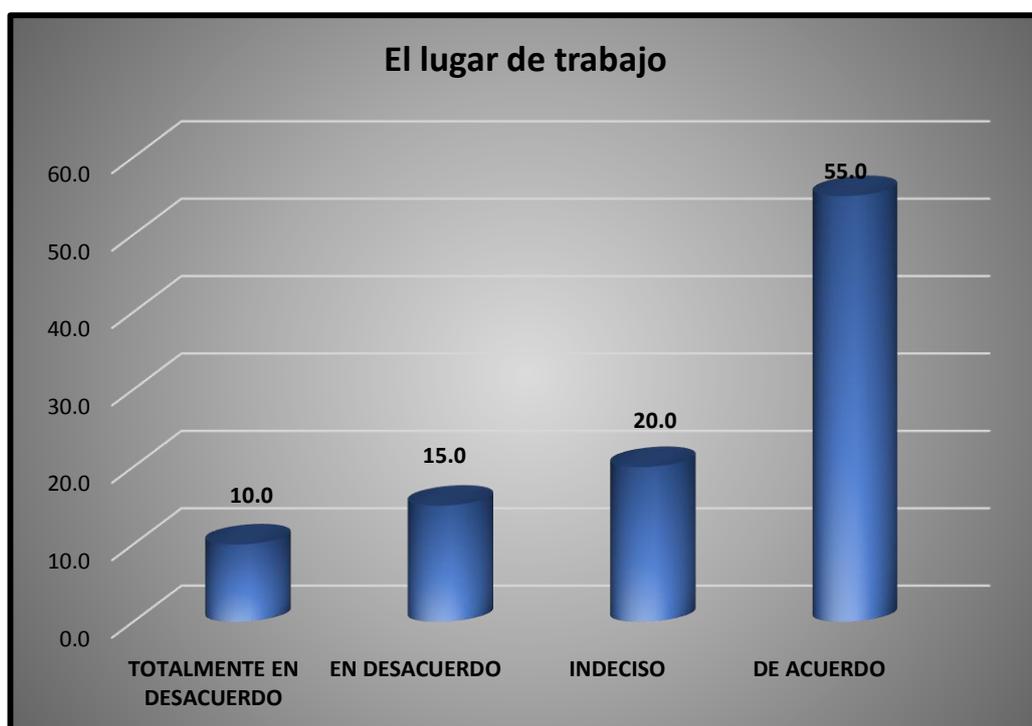


Ilustración 13: Nuestro ambiente laboral apoya la innovación

En la tabla 14, corresponde al indicador de las relaciones humanas, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 75% del total de colaboradores está totalmente en desacuerdo que se produzcan casos de discriminación de algún tipo.

Tabla 14: ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc.)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	75,0	75,0	75,0
	EN DESACUERDO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Ilustración 14: Se producen casos de discriminación

En la tabla 15, corresponde al indicador de las relaciones laborales, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 70% del total de colaboradores está de acuerdo que hay un buen clima laboral, y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 15: ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
	EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	25,0
	INDECISO	1	5,0	5,0	30,0
	DE ACUERDO	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

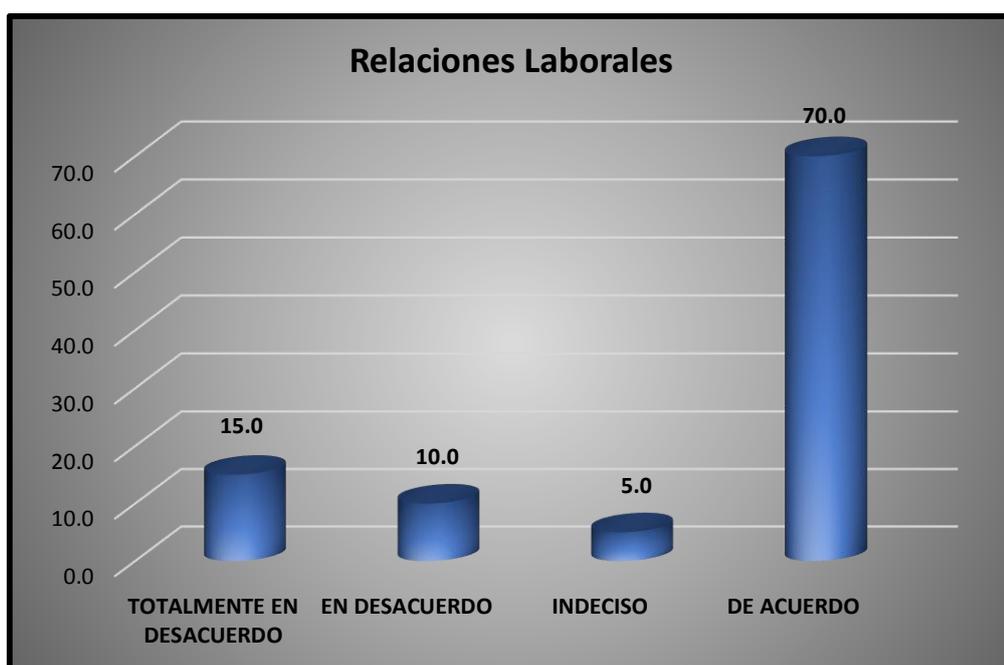


Ilustración 15: Hay buen clima en el lugar de trabajo

En la tabla 16, corresponde al indicador de la instalación, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 85% del total de colaboradores está de acuerdo y conforme con la limpieza, higiene y salubridad de la organización y solo el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 16: ¿Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO		2	10,0	10,0	15,0
	DE ACUERDO		17	85,0	85,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

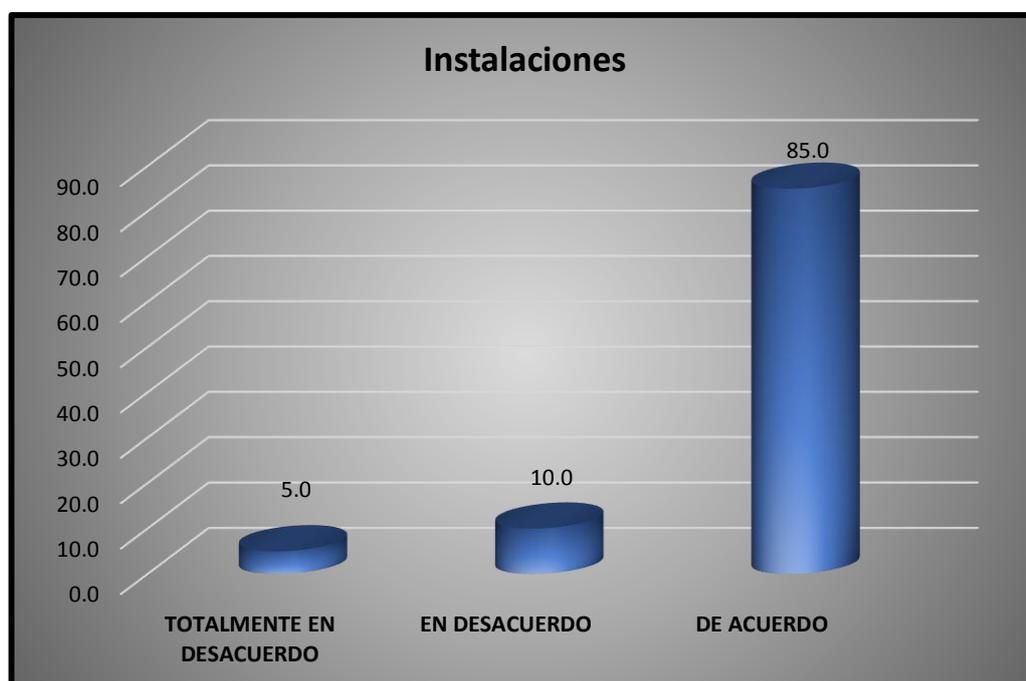


Ilustración 16: Conformidad con la limpieza higiene y salubridad en el lugar de trabajo

En la tabla 17, corresponde al indicador de instalaciones, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 50% del total de colaboradores está de acuerdo que las instalaciones están correctamente ambientadas de acuerdo al área funcional de la organización y el 15% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 17: ¿Las instalaciones de la organización están correctamente ambientadas de acuerdo al área asignada?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	3	15,0	15,0	15,0
	EN DESACUERDO		4	20,0	20,0	35,0
	INDECISO		3	15,0	15,0	50,0
	DE ACUERDO		10	50,0	50,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

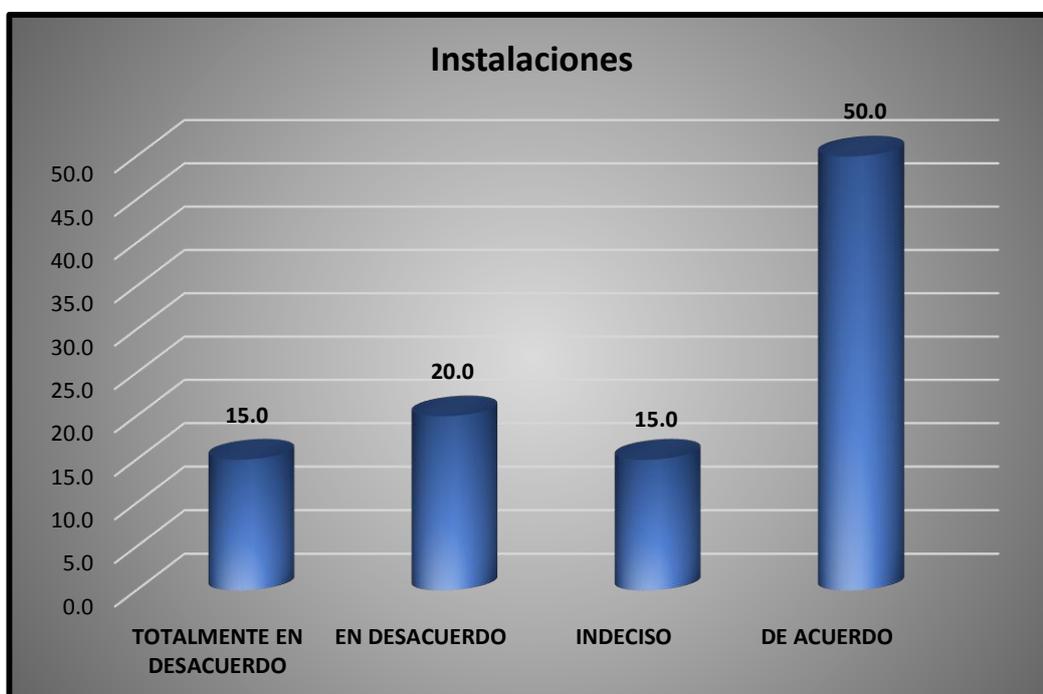


Ilustración 17: Las instalaciones de la organización están correctamente ambientadas

En la tabla 18, corresponde al indicador de mobiliarios, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 40% del total de colaboradores está indeciso en cuanto a las herramientas con lo que realizan los trabajos en la organización y el 10% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 18: Las herramientas o dispositivos con los que se trabaja, ¿son adecuadas para el trabajo que se realiza?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	10,0	10,0	10,0
	EN DESACUERDO		6	30,0	30,0	40,0
	INDECISO		8	40,0	40,0	80,0
	DE ACUERDO		4	20,0	20,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

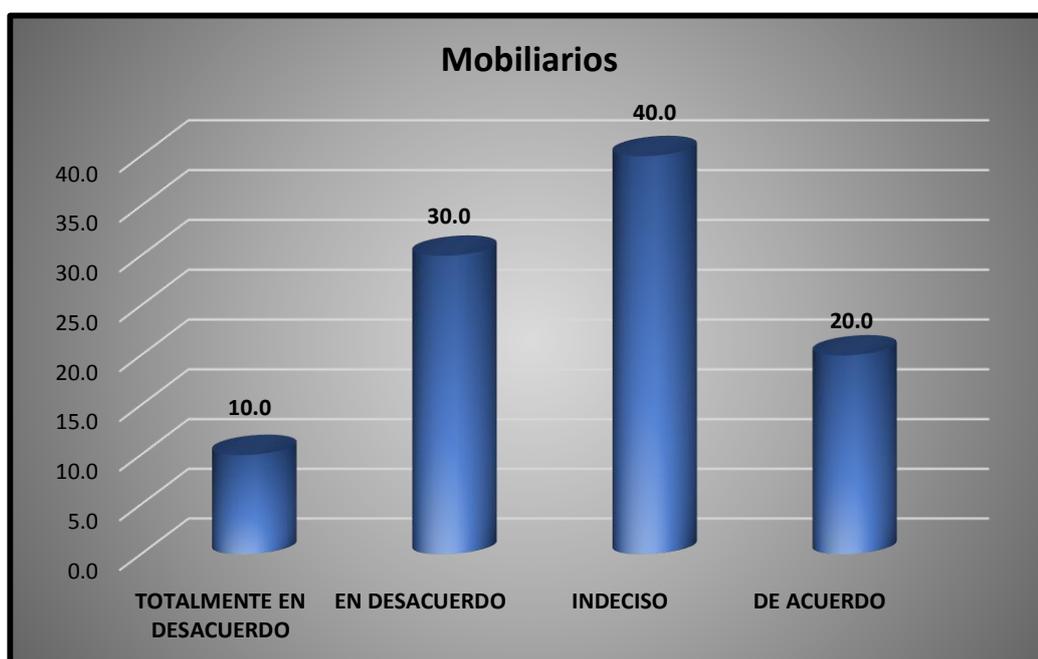


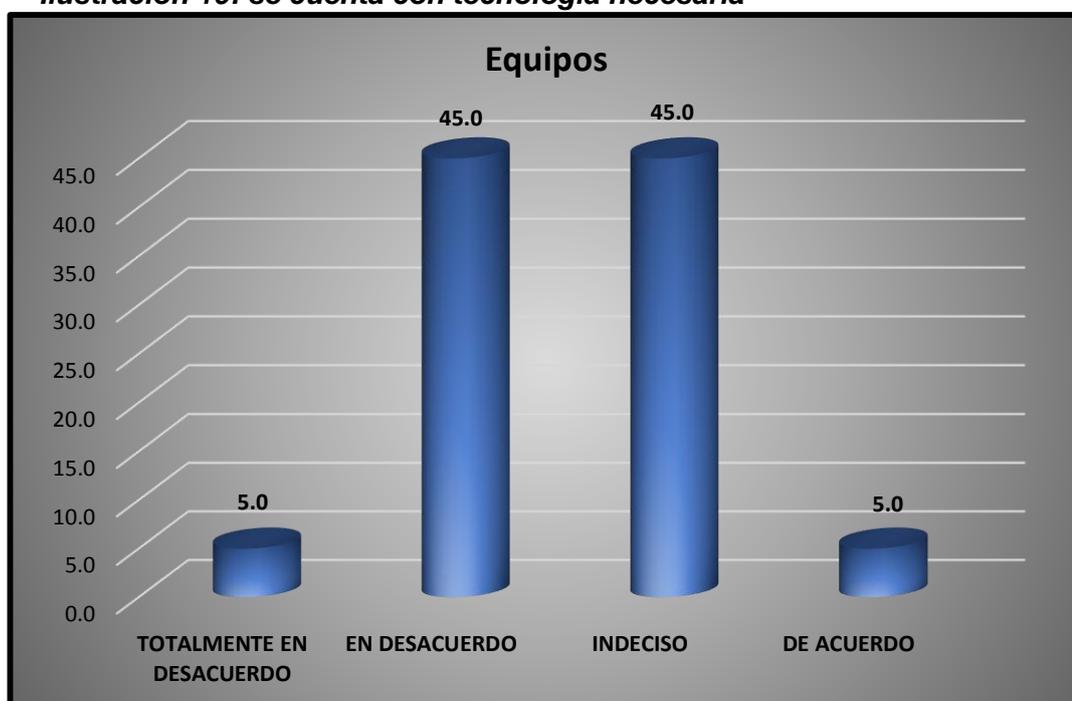
Ilustración 18: materiales adecuados para realizar un buen trabajo

En la tabla 19, corresponde al indicador de equipos, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 45% del total de colaboradores está en desacuerdo con la tecnología que cuenta la organización para realizar los trabajos de gran importancia, el 45% está indeciso, el 5% está totalmente de acuerdo y el 5% solo está de acuerdo.

Tabla 19: ¿Se cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo de gran importancia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO	9	45,0	45,0	50,0
	INDECISO	9	45,0	45,0	95,0
	DE ACUERDO	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Ilustración 19: se cuenta con tecnología necesaria



En la tabla 20, corresponde al indicador de capacitación, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 70% del total de colaboradores está de acuerdo que los jefes promueven la capacitación que se necesita para desarrollar sus actividades dentro de la organización, mientras que el 25% está en desacuerdo y solo el 5% se encuentra indeciso.

Tabla 20: ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	25,0	25,0	25,0
	INDECISO	1	5,0	5,0	30,0
	DE ACUERDO	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

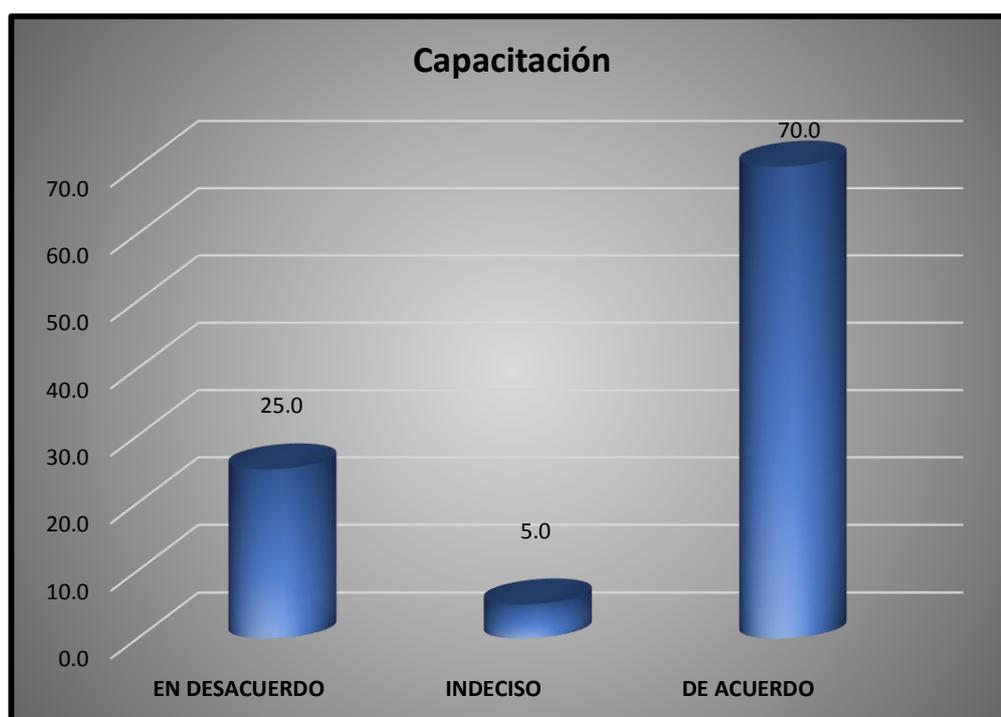


Ilustración 20: promoción de capacitación

En la tabla 21, corresponde al indicador motivación, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 55% del total de colaboradores está de acuerdo con que los jefes reconocen con una acción positiva cuando se realiza un buen trabajo dentro y fuera de la organización, y el 15% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 21: ¿Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
	EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	25,0
	INDECISO	4	20,0	20,0	45,0
	DE ACUERDO	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Ilustración 21: Reconocimiento por acción positiva

En la tabla 22, corresponde al indicador de desempeño, de los 20 colaboradores encuestados se demuestra en porcentaje lo siguiente: que el 65% del total de colaboradores está de acuerdo que constantemente se actualiza los conocimientos en cuanto a la evaluación de desempeño ya que nos encontramos en un mundo cambiante y globalizado, y solo el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: ¿Que evalúen tu desempeño te obliga a actualizar tus conocimientos?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO		4	20,0	20,0	25,0
	INDECISO		2	10,0	10,0	35,0
	DE ACUERDO		13	65,0	65,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

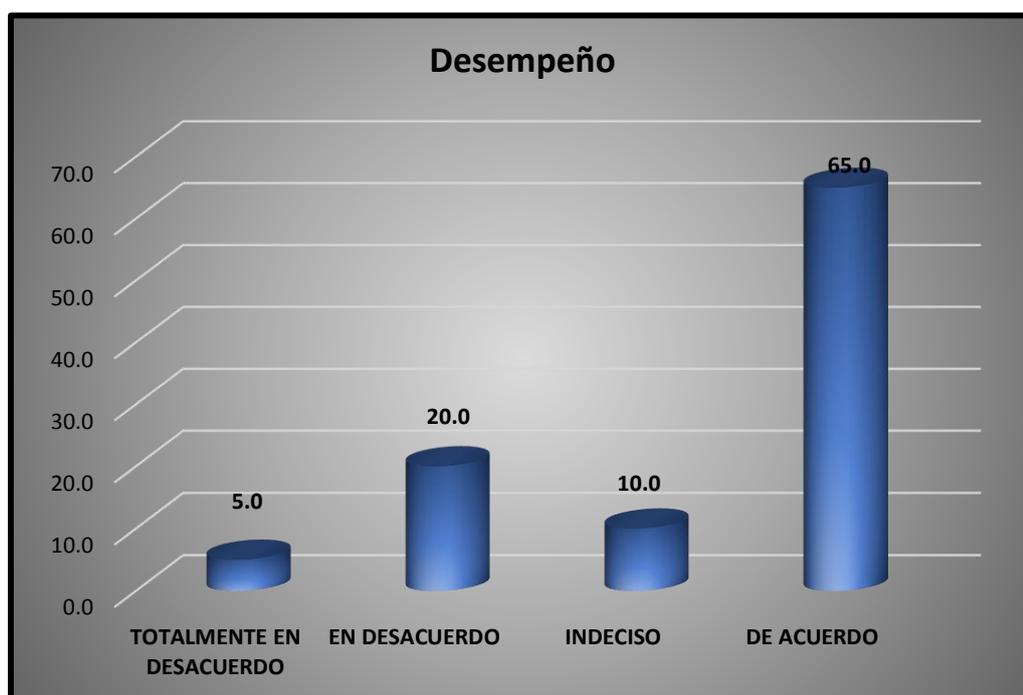


Ilustración 22: evaluación de desempeño y actualización de conocimientos

4.2 Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

Los factores ambientales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC–MALLAY 2017**.

En la tabla 23, se procedió a verificar si existe influencia entre la dimensión factores ambientales y la variable clima organizacional del personal de la empresa, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la dimensión factores ambientales no influye en la variable clima organizacional.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la dimensión factores ambientales influye en la variable clima organizacional.

Según la Tabla 25, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.044 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde los factores ambientales influye en el clima organizacional

Tabla 23: Pruebas de chi-cuadrado de los factores Ambientales y el clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,916 ^a	8	,044
Razón de verosimilitud	15,978	8	,043
Asociación lineal por lineal	8,035	1	,005
N de casos válidos	20		

a. 15 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión factores ambientales y la variable clima organizacional nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: No existe correlación entre los factores ambientales y el clima organizacional

H_a: Existe correlación entre los factores ambientales y el clima organizacional

En la tabla 24, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.01, y una correlación de Pearson de 0.701 (70.1%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 70.1%, entre la dimensión de factores ambientales y la variable clima organizacional.

Tabla 24: correlación de factores ambientales y clima organizacional

		Factores Ambientales	Clima Organizacional
Factores Ambientales	Correlación de Pearson	1	,701**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,701**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

b) Hipótesis específica 2

Los factores organizacionales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC–MALLAY 2017**.

En la tabla 25, se procedió a verificar si influye la dimensión de factores organizacionales y la variable clima organizacional, del personal de la empresa, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la dimensión factores organizacionales no influye en la variable clima organizacional.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la dimensión factores ambientales influye en la variable clima organizacional.

Según la Tabla 25, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.028 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde los factores organizacionales influyen en el clima organizacional de la empresa.

Tabla 25: Pruebas de chi-cuadrado de Los Factores Organizacionales y el Clima Organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,138 ^a	6	,028
Razón de verosimilitud	16,036	6	,014
Asociación lineal por lineal	4,376	1	,036
N de casos válidos	20		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H0: No existe correlación entre la dimensión comportamiento individual y la variable relaciones interpersonales.

Ha: Existe correlación dimensión comportamiento individual y la variable las relaciones interpersonales.

En la tabla 26, a un nivel de significancia es de 0.05, con un valor de P de 0.014, y una correlación de Pearson de 0.539 (53.9%).

Concluyo que: Existe una correlación positiva media del 53.9%, entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional.

Tabla 26: Correlación de Factores Organizacionales y clima organizacional

		Factores Organizacionales	Clima Organizacional
Factores Organizacionales	Correlación de Pearson	1	,539*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,539*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c) Hipótesis específica 3

Los factores personales influye significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC–MALLAY 2017**.

En la tabla 27, se procedió a verificar si influye la dimensión de factores personales y la variable clima organizacional, del personal de la empresa, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la dimensión de afiliación de la motivación no repercute en la variable satisfacción laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la dimensión de afiliación de la motivación repercute en la variable de satisfacción laboral.

Según la Tabla 27, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.155 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, donde los factores personales no influyen en el clima organizacional.

Tabla 27 : Pruebas de chi-cuadrado de los factores personales y el clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,659 ^a	4	,155
Razón de verosimilitud	9,158	4	,057
Asociación lineal por lineal	,070	1	,791
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

d) Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**.

En la tabla 28, se procedió a verificar si influye la dimensión estrés laboral y la variable clima organizacional, del personal de la empresa, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la variable de motivación no repercute significativamente en la variable de satisfacción laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la variable de la motivación repercute significativamente en la variable de satisfacción laboral.

Según la Tabla 28, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.022 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el estrés influye en el clima organizacional.

Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado del estrés laboral y el clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,405 ^a	4	,022
Razón de verosimilitud	11,078	4	,026
Asociación lineal por lineal	5,242	1	,022
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la variable estrés laboral y clima organizacional nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H0: No existe correlación entre la dimensión comportamiento individual y la variable relaciones interpersonales.

Ha: Existe correlación dimensión comportamiento individual y la variable las relaciones interpersonales.

En la tabla 29, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.008, y una correlación de Pearson de 0,579 (57.9 %).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 57.9 %, entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional.

Tabla 29: Correlaciones de Estrés laboral y Clima organizacional

		Estrés Laboral	Clima Organizacional
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,579**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	20	20
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CAPITULO V

DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. Discusión

Flórez, C. (2014), Concluyó en que: La prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Es importante enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes. Estas directrices, a la larga, estimularán el compromiso del empleado hacia sus organizaciones. El gerente de talento humano deberá por tanto ser más estratégico y menos operativo para que pueda dedicarse a potenciar los talentos de los trabajadores desde el punto de vista de las competencias, haciendo lecturas de contexto laboral altamente cambiante y demandante bajo una mirada crítica y reflexiva, implementando estrategias que mitiguen los factores estresantes. De esta manera, como dice la Comisión Europea (2000), se logrará que el estrés “sea tomado como sal de vida y no como el beso de la muerte”.

Yo concluyo que si existe una correlación positiva media del 53.9%, entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional dentro de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**.

Sanchez, F. (2011), Concluyo en que la hipótesis de esta investigación se basaba en que Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre en 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 interjuego 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 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.

Yo concluyo que la dimensión factores Personales, en este caso no influyen de manera significativa la variable clima organizacional de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**.

Lezama, M. y Molina, R. (2005), Concluyó en: que la realización del estudio puso en manifiesto la importancia que tiene 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 las 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.

Yo concluyó que si existe una correlación positiva media del 57.9 %, entre

la variable estrés laboral y la variable clima organizacional dentro de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**. **Goicochea, L. (2016)**, Concluyo en: a) Se determinó una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, lo que quiere decir que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores. b) Se determinó un nivel de estrés laboral medio, con un promedio de 2,95 y una desviación estándar de 0,28, lo que indica que los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa de calzados Kiara. c) Se determinó un nivel de desempeño laboral medio, con un promedio de 3,57 y una desviación estándar de 0,47, lo que quiere decir que los trabajadores cumplen con una cantidad pedida de producción regular, conocen más o menos de su trabajo y que tienen regular capacidad de realización en la empresa de calzados Kiara. d) El factor de apoyo en el trabajo tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.17, esto indica que reciben el apoyo necesario de sus compañeros, pero no tienen el apoyo de los superiores en la empresa de calzados Kiara. e) En el factor demandas psicológicas tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.22 lo que indica que hay bastante cantidad de trabajo, exigen que sean terminadas en corto tiempo y muchas veces trabajan bajo presión en la empresa de calzados Kiara. f) En el factor control sobre el trabajo tiene una relación inversa de grado medio y altamente significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.42 lo que indica que permite desarrollar las actividades, ponen creatividad y aplicación, pero muchas veces les restringen para tomar decisiones en la empresa de calzados Kiara.

Yo concluyo que si Existe una correlación positiva media del 53.9%, entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional dentro de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017**.

Ortega, C. (2015), Concluyo en: a) Las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa. b) La dimensión Autocontrol de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos las universidades tecnológicas privadas de Lima, por lo tanto, en un clima organizacional positivo el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro del resultado planeado, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo. c) La dimensión Adaptabilidad de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, es importante para los trabajadores mantener una actitud de adaptar para solucionar posibles desajustes creando un clima organizacional que respete la elección y valore la experiencia del trabajador. d) La dimensión Capacidad de influencia de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, siendo este un indicador de medida del liderazgo, si no se tiene influencia no se podrá dirigir a los

demás, si se incrementa la capacidad la influencia de forma consciente y en una dirección concreta se podrá lograr los objetivos organizacionales

e) La dimensión Liderazgo de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, es así que el líder hace que los objetivos se logren. De acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas, organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc.

f) La dimensión desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, observándose que la Capacitación en Negociación genera una diferencia significativa en el desempeño individual o en los componentes de una organización y que otorga procedimientos consistentes en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformación de acuerdos.

g) La dimensión Valores de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus jefes y directivos.

h) La dimensión Orientación al logro de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima. Es decir, el clima organizacional mejorara si se actúa con

velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

Y concluyo que si existe una correlación positiva media del 70.1%, entre la dimensión de factores ambientales y la variable clima organizacional dentro de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.**

Pelaes, O. (2010), Concluyo en: a) 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. b) 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. c) 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. d) 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. e) 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. f) 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. g) 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.

Yo concluyo que si existe una correlación positiva media del 53.9%, entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional dentro de la organización teniendo en cuenta diferentes puntos y áreas.

b. Conclusiones

- a)** Según la hipótesis específica 1, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.044 la cual es menor que 0.05, aceptando la Hipótesis alterna, donde los factores ambientales influyen en el clima organizacional, con una correlación positiva media del 70.1%, entre la dimensión de factores ambientales y la variable clima organizacional.

Los factores ambientales son importantes en toda organización ya que esto puede aumentar o restringir opciones a la alta dirección para alcanzar metas, influye de manera positiva o negativa en los procesos, la estructura y las relaciones humanas lo cual genera un clima laboral estable o estrés como consecuencia negativa.

- b)** Según la hipótesis específica 2, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.028 la cual es menor que 0.05, aceptando la Hipótesis alterna, donde los factores organizacionales influyen en el clima organizacional de la empresa, con una correlación positiva media del 53.9%, entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional.

La empresa está ligada a ciertos factores organizacionales que utiliza para marcar estrategias claras y así lograr objetivos dentro de la organización como también brinda los recursos necesarios para el correcto desempeño de sus colaboradores lo cual obtendrá mejoras continuamente.

- c)** Según la hipótesis específica 3, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.155 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, donde los factores personales no influyen en el clima organizacional.

En esta empresa no hay influencias de situaciones estresores frente a los factores personales de los colaboradores, es decir mantienen en equilibrio lo personal con lo laboral y encuentran satisfacción por lo que realiza siendo reconocido en sus logros frente a sus funciones.

- d)** Según la hipótesis general, donde se obtiene una Sig. Asintótica

(bilateral) de 0.022 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el estrés influye en el clima organizacional con una correlación positiva media del 57.9 %, entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional.

Una empresa con niveles de estrés puede ser deficiente en cuanto al clima laboral hace que decaiga ya que los colaboradores se sobrecargan tanto física como psicológicamente por las funciones o por los cambios generando como consecuencia no solo un desgaste en su salud sino también en la empresa en general como por ejemplo ineficiencia en el servicio que presta.

c. Recomendaciones

- a) Realizar actividades sociales donde se implementen cursos de actualización donde se den a conocer, las funciones y características de las nuevas tecnologías que obtendrá la organización para enfrentar la globalización y así adaptarse con facilidad al cambio.
- b) Establecer tiempos cortos de relajación dentro del horario de actividades para realizar reuniones improvisadas (grupos informales) para liberar la ansiedad que se pueda acumular durante el día entre colaboradores.
- c) Es importante que se faciliten mecanismos, acciones para que las relaciones intra y extra grupales mejoren y facilitar que estos tengan acceso a los directivos de la empresa para hacerles llegar sus opiniones acerca del funcionamiento de la organización
- d) Implementar talleres de risoterapia tiene como objetivos abrirnos a un nuevo estado de conciencia donde la risa tiene más cabida cada vez para modificar nuestro estado de ánimo, habitualmente en un grupo estresado en una organización que presta servicios y que trabaja con clientes de manera directa.
- e) Dentro del área de recursos humanos se debería incorporar a una profesional en psicología para tratar de manera individual los diferentes casos que le pudiera ocurrir a colaboradores y así poder contrarrestar el estrés más a fondo y así mejorar el clima organizacional.
- f) Realizar actividades de confraternidad teniendo en cuenta a las familias de los colaboradores, como por ejemplo reuniones sociales de navidad o fin de año, programas asistenciales, deportivos entre otros.
- g) Mantener motivados a los colaboradores con incentivos ya sea salariales o de realización dentro de la organización.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

a. Fuentes Bibliográficas

Chiavenato, I. (2004). *INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION* (Séptima ed.). México: McGraw-hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Interamericana Editores.

Gibson, J. y et al. (1983). *ORGANIZACIONES CONDUCTA ESTRUCTURA Y PROCESO* (Primera Edicion ed.). Mexico: NUEVA EDITORIAL INTERAMERICANA, S.A.

Gibson, J. y et al. (2013). *Organizaciones: COMPORTAMIENTO, ESTRUCTURA Y PROCESOS* (Trece ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES. S.A.

Guízar, R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL principios y aplicaciones* (Vol. Cuarta). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017

Hellriegel, D. y. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Santa Fe - México: Cengage Learning Editores S.A.

Pintado, E. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Gerenciacion y Liderazgo conductivo del talento humano* (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.

Robbins, S. y. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

b. Fuentes Hemerográficas

Iniesta, A. y et al. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.

Heraldo. (27 de Octubre de 2017). Risoterapia para combatir el estrés

laboral. *Heraldo*, pág. 1. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de <http://www.heraldo.es/noticias/suplementos/salud/2017/10/30/risoterapia-para-combatir-estres-1204143-1381024.html>

Stavroula Leka BA MSc Phd y et al. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud*.

c. Fuentes Documentales

Lezama, M; Molina, R. (2005). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA ORGANIZACIÓN DEL GOBIERNO MUNICIPAL*. MARACAIBO. Recuperado el JULIO de 2005, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>

Ortega, C. (2015). *LAS COMPETENCIAS LABORALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS PRIVADAS DEL LIMA*. Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf

Flórez, C. (2014). *ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN*. Caldas. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. Trujillo. Recuperado el 2016, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción*. Lima. Recuperado el 2010, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pela>

ez_lo(2).pdf

Sanchez, F. (2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA*. Buenos Aires. Recuperado el _____ 2011, _____ de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

d. Fuentes Electrónicas

Osorio, A. (20 de Octubre de 2017). ¿Por qué es importante gestionar un óptimo clima laboral en las empresas? *Gestión*. Recuperado el 09 de Noviembre de 2017, de <https://gestion.pe/empleo-management/que-importante-gestionar-optimo-clima-laboral-empresas-2202806>

Biblioteca Central del Ministerio de Salud. (Agosto de 2009). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. (Segunda). Lima, Lima, Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. . Recuperado el 2017 de 11 _____ de _____ 08, _____ de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.

ANEXO

ANEXO I CUESTIONARIO

Instrucciones:

Estimado personal de la empresa **INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY**, la presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre la influencia que tiene el estrés laboral y el clima organizacional dentro de su organización, para lo cual le agradezco su apoyo.

Esta encuesta es de carácter anónima y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos **SINCERIDAD** en sus respuestas.

Marca la opción con una "X" Donde:

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

PREGUNTAS	Escala				
Incertidumbre Económica	1	2	3	4	5
1. ¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?					

2. ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?					
Incertidumbre Política					
3. ¿La forma en que trabaja la empresa es clara?					
4. Cree que ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?					
Incertidumbre Tecnológica					
5. ¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?					
6. ¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?					
Demanda de las funciones					
7. ¿En la organización las funciones están claramente definidas?					
8. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
Estructura Organizacional					
9. ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?					
10. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
Demandas Interpersonales					
11. ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
12. ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
Problemas Familiares					
13. ¿Le resultó difícil mantener el equilibrio entre su vida laboral y su vida personal al trabajar en esta empresa?					
14. ¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?					
Problemas Económicos					

15. ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?					
16. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
Personalidad					
17. ¿Reacciona de manera desfavorable a las críticas cuando son injustificadas?					
18. ¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?					
Comunicación Interna					
19. ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
20. ¿Existe una comunicación dentro de mi grupo de trabajo?					
Comunicación Externa					
21. ¿Conoce usted los espacios digitales de la organización para hacer contacto con sus clientes?					
22. ¿Nuestros clientes externos están recibiendo un buen servicio que demandan de nosotros?					
Liderazgo Autocrático					
23. ¿Existe autoritarismo en el manejo administrativo de la organización?					
24. ¿Mi Jefe es hostil o conflictivo con su personal?					
Liderazgo Liberal					
25. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.					
26. Cree que ¿El personal es el encargado de tomar una decisión sin tomar en cuenta la opinión del jefe?					
Liderazgo Democrático					
27. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					

28. ¿El Jefe toma decisiones con la participación del personal?					
El Trabajo					
29. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y descanso (hora de empezar y de terminar pausas)?					
30. El trabajo del departamento está segmentado. ¿Cada persona hace una pequeña aportación en los trabajos realizados y que son entregados al cliente?					
El Personal					
31. ¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?					
32. ¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?					
El Lugar de Trabajo					
33. ¿Nuestro ambiente laboral apoya la innovación?					
34. ¿En relación a las condiciones físicas usted considera que su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es adecuado?					
Relaciones Humanas					
35. ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc.)?					
36. En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?					
Relaciones Laborales					
37. ¿Se tiene en cuenta en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?					
38. ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?					
Instalaciones					
39. ¿Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?					

40. ¿Las instalaciones de la organización están correctamente ambientadas de acuerdo al área asignada?					
Mobiliarios					
41. ¿Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo?					
42. Las herramientas o dispositivos con los que se trabaja, ¿son adecuadas para el trabajo que se realiza?					
Equipos					
¿Se cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo de gran importancia?					
43. ¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria o los instrumentos?					
Capacitación					
44. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
45. ¿Le resulta efectiva es la capacitación que recibe de su supervisor en la empresa?					
Motivación					
46. ¿Los jefes de mi organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?					
47. ¿Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva?					
Desempeño					
48. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
49. ¿Que evalúen tu desempeño te obliga a actualizar tus conocimientos?					

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA
EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES CIVILES
SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera el estrés laboral influye en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Variable X</p> <p>Clima organizacional</p> <p>a) Factores Ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre Económico • Incertidumbre Política • Incertidumbre tecnológico <p>b) Factores Organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas de las funciones • Estructura Organizacional • Demandas Interpersonales <p>c) Factores Personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas Familiares • Problemas Económicos • Personalidad 	<p style="text-align: center;">Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p style="text-align: center;">Diseño de Investigación</p> <p>No experimental de tipo transeccional, correlacional</p> <p style="text-align: center;">Técnicas</p> <p>Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">Universo</p> <p>El personal administrativo de la empresa</p> <p style="text-align: center;">INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY</p>
<p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera los factores ambientales influyen en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a) Demostrar la influencia entre los factores ambientales y el clima organizacional en la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <p>a) Los factores ambientales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problemas Específicos</p> <p>b) ¿De qué manera los factores organizacionales influyen en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?</p> <p>c) ¿De qué manera los factores personales influyen en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>b) Demostrar la influencia entre los factores organizacionales y el clima organizacional en la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p> <p>c) Demostrar la influencia entre los factores personales y el clima organizacional en la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) Los factores organizacionales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p> <p>b) Los factores personales influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>	<p>Variable Y</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>a) Comunicación Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna • Comunicación Externa <p>b) Estilos de Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo Autocrático • Liderazgo Liberal • Liderazgo Democrático <p>c) Organización del Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo • El personal • El Lugar de Trabajo <p>d) Relaciones Interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas • Relaciones Laborales <p>e) Condiciones de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Mobiliarios • Equipos 	<p>Muestra</p> <p>Muestra es Poblacional</p> <p>Estadístico de prueba</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi cuadrado de Pearson • Coeficiente de correlación de Pearson <p>Validación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach

ANEXO N° 03

El coeficiente de correlación de Pearson

-1.00 = *correlación negativa perfecta*. ("A mayor X , menor Y ", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X , mayor Y ".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = *Correlación positiva perfecta* ("A mayor X , mayor Y " o "a menor X , menor Y ", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández (2014, p 305)

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Luis Baldeos Ardían
Presidente

Lic. Oscar Otazu Montes
Secretario

Mg. Danilo Carreño Ramírez
Vocal

Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez
Asesor