



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TÍTULO: INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL ESTRÉS DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA BUSINESS MIND, AÑO 2015**

**INGENIERA EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL CON  
MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN  
COMERCIAL, EMPRENDEDORES Y GESTIÓN EMPRESARIAL.**

**AUTOR: GINA GRACIELA TAPIA FIENCO**

**TUTORA: M. SC. TERESA LÓPEZ MENDOZA**

**SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE, 2015**

## **Dedicatoria**

El trabajo de investigación lo quiero dedicar a Dios por haberme dado una madre como la que tengo, ella ha sido mi inspiración, la que me ha brindado su apoyo incondicionalmente, la que siempre ha tenido una palabra de aliento durante todo mi trayecto de mi vida, la que sin dudarle me ha motivado a terminar mis estudios y que ha estado ahí siempre, te amo mamita querida.

Gina

## **Resumen**

El clima laboral en las empresas es un t3pico que est3a siendo abordado de forma reciente con una gran intensidad, evidenci3andose resultados positivos cuando la organizaci3on comienza a reestructurar las variables que inciden sobre las mismas provocando distr3es (estr3es da3ino). Las condiciones del trabajo son actores importantes que inciden en la salud del colaborador, origin3andose o agrav3andose como enfermedad; identificando las variables que generan el estr3es en la empresa y c3mo afecta el clima laboral de los colaboradores en la empresa Business Mind. La metodolog3a en la presente investigaci3on se aplic3o con el m3todo inductivo, con un enfoque cualitativo, el dise3o no experimental, transeccional e intrasujetos. As3 mismo los principales resultados de este estudio ha llevado a la conclusi3on de que el clima laboral, tema central en este estudio, es fundamental para el desarrollo de las empresas u organizaciones, por no decir es el primer factor que debe de fortalecer para convertirse en una empresa competitiva y generadora de una estabilidad psicoemocional y de producci3on, porque se presenta como una fuente de estr3es alto dentro de las organizaciones. Por lo tanto es indispensable establecer mecanismos de acci3on directa que mejoren los procesos de una empresa.

***Palabras clave:*** Clima laboral, empresa, estr3es, satisfacci3on laboral, liderazgo, cohesi3on grupal, colaboradores, comunicaci3on, trabajo.

## **Abstract**

The working environment in companies is a topic that is being addressed recently with great intensity, showing positive results when the organization begins to restructure the variables that affect it causing distress (harmful stress). Working conditions are important actors that affect the health of the employee, originating or aggravated as a disease; identifying the variables that generate stress in the company and how the working environment of employees in the company Business Mind affects. The methodology in this research was applied to the inductive method, with a qualitative approach, not experimental, transactional and intra-design. Also the main results of this study led to the conclusion that the work environment, focus in this study, it is essential for the development of enterprises or organizations, to say it is the first factor to strengthen to become a competing and generating a psycho-emotional stability and production company that is presented as a source of high stress within organizations. Therefore it is essential to establish mechanisms for direct action to improve processes of a company.

**Keywords:** Work environment, company, stress, job satisfaction, leadership, group cohesion, workers, communication, work.

## **Introducción**

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente (García Solarte, 2009). La suma de las satisfacciones e insatisfacciones que los colaboradores experimentan en su nivel de participación en una empresa, como el ambiente humano en el que se puede desarrollar las actividades, cuando es adecuado se trabaja de forma agradable, cuando no es adecuado se puede experimentar aspectos negativos como por ejemplo el estrés laboral.

Según el tipo de clima que exista en la organización, el trabajador va a experimentar diferentes emociones y sentimientos, como resultado un proceso favorable o poco favorable.

Litwin y Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas G., 2010) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional desde una perspectiva perceptual; postuló la existencia de nueve dimensiones, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflictos e identidad. Así mismo (Browsers & Taylor, 1997) hace referencia de cinco dimensiones que permiten analizar el clima organizacional como la apertura a los cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación y tema de decisiones, los cuales van a ser parte del presente estudio. El

estrés es un problema que crece en las organizaciones, probablemente como consecuencia de la mayor complejidad del trabajo, de la velocidad de los cambios y las transformaciones, de las incertidumbres que éstos provocan, de la intensa carga de trabajo y de la mayor cantidad de responsabilidades asignadas a las personas, entre otros factores. Los trabajadores se sienten presionados, se quejan y se desentienden de sus obligaciones; las presiones del trabajo aumentan y los problemas se agravan incesantemente (Chiavenato I. , 2007, págs. 363-364).

Las condiciones de trabajo son actores importantes que inciden en la salud del trabajo, originándose o agravándose como enfermedad, por lo cual se hace importante el estudio del clima laboral, porque ha alcanzado el contexto de las organizaciones y, que a pesar de ello, no existe un acuerdo generalizado sobre el significado y alcance del término (Acosta & Venegas G., 2010, págs. 163-172).

Pero cuando la empresa es un lugar que tiene un clima organizacional no adecuado, va a incidir de manera directa en el estrés en los colaboradores en la misma por lo que el propósito de este estudio es identificar las causas que generan el estrés en la empresa y cómo afecta el clima laboral de los colaboradores en la empresa Business Mind<sup>1</sup>. Para lo cual se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés presente en los colaboradores de dicha empresa y conocer la relación que existe entre el clima laboral y el estrés en los empleados de la empresa. Sobre la base de lo anteriormente expuesto, se plantearon las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las dimensiones del clima laboral que generan más conflictos en los empleados?,

---

<sup>1</sup> Empresa dedicada a brindar servicios de Consultoría, Outsourcing, capacitación e Integración de Tecnología.

¿Existe relación directa entre las variables del clima laboral y el estrés? ¿En qué ciudad existe un mayor nivel de estrés en Guayaquil o Quito?

## **Marco Teórico**

### *Orígenes y antecedentes del clima laboral.*

El clima laboral permite abrir un espacio sobre la percepción que influye sobre el comportamiento social. Brunet, (1987) afirma que “el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960”. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: Gestalt y Funcionalista. (Edel Navarro , García Santillán , & Casiano Bustamante , 2007, pág. 31).

El clima laboral de acuerdo a Toro (1992, pág. 49) es la concepción, apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo, y aquella forma de ver las situaciones es un resultado de procesos formativos de terminologías que dan su origen en la interacción de eventos y cualidades de la organización. Para Chiavenato, (1999, págs. 853-861) constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo se menciona que involucra diferentes variables como el tipo de organización, políticas, económicas, legales, culturales, demográficas, y ecológicas, por lo cual crean condiciones ambientales que afectan la vida de cualquier organización; por lo tanto, el clima refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, así se diferencia una organización de otra. (Anzola, 2003, págs. 22-



23); de igual manera Seisdedos (1996, pág. 59) define el clima laboral como al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, y como se reflejan en la interacción entre ambos.

Méndez Alvarez, (2006, págs. 107-115) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud al determinar su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Se puede evidenciar que las características de los significados de este concepto están enmarcadas a factores organizacionales, sean de forma objetiva o subjetiva categorizándolas por dimensiones.

Las dimensiones del clima laboral son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas, que influyan directa e indirectamente en el que intervienen múltiples variables parte de la organización (Rodríguez, 1999). Un teórico de este tema que inicia con investigaciones a nivel perceptual intenta explicar aspectos importantes desde la conducta de los trabajadores en una organización, al utilizar conceptos relevantes como son la motivación y clima. El clima organizacional según Litwin y Strimger (1968; citado por Acosta & Venegas G., 2010, págs. 166-167) menciona seis dimensiones que explicarían el clima existente en una organización al igual que Likert en su teoría del clima organizacional (citado por Brunet, 1997, págs. 45-46)

menciona que una de las formas en que se mide la percepción del clima laboral está dada en función de ocho dimensiones; por lo tanto se escogen las funciones más relevantes utilizados en esta investigación:

Tabla # 1: Dimensiones del clima laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Concepto</b>
Comunicación	La manera de ejecutar las ordenes, y la forma como es percibida por los colaboradores.
Los métodos de mando.	Forma que utiliza el liderazgo para incidir en los colaboradores
Toma de decisiones	La eficacia de la información en que se basan los cambios, así como el reparto de roles.
Planeación	Aquella forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o criterios.
Fuerzas motivacionales	Son aquellos mecanismos utilizados para lograr objetivos y alcanzar las metas propuestas en la empresa.
Apoyo	La cohesión y la cercanía de cada empleado para colaborar en actividades a sus compañeros en el trabajo.
Tolerancia al conflicto	Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones

*Fuente: Con sustento en Acosta & Venegas G., (2010, págs. 166-167)*

#### *Estrés en el ámbito laboral*

La definición de estrés en el ámbito laboral es muy variado, algunos la definen como la respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es de las consecuencias de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona demandas físicas y/o psicológicas (Ivancevich, J. y Matteson, M., 1985), al ser una exigencia a las capacidades de adaptación (Fontana. D, 1992).

El estrés laboral es la tensión que resulta de una situación de exigencia dentro de la organización, al estar por arriba de sus capacidades y recursos para

enfrentarlos (Stonner, 1994); sin embargo Davis y Newstrom (1991) mencionan que el estrés laboral se produce por circunstancias en las cuales los colaboradores muestran un agotamiento emocional y apatía a la tarea, con un sentimiento de incapacidad para lograr metas. Toda situación de estrés, se desencadena por un agente de tensión, que se inicia con una alarma, seguido por la resistencia y el agotamiento, finalmente cuando se reducen las energías al máximo.

### *Tipos de estrés*

El estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara el organismo para hacer frente a situaciones nuevas, así lo especifica Selye (1956), considerado el padre de la teoría del estrés, desde 1935 introduce este concepto en el vocabulario científico siendo el pionero en el campo de la investigación psicobiología sobre el estrés. Se considera que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (Stavroula Leka, 2004, págs. 3-5), pueden darse dos situaciones bien distintas de estrés laboral:

Tabla #2: Tipos de estrés

<b>Dimensiones</b>	<b>Concepto</b>
<b>Eustress (positivo)</b>	Protege al organismo y lo prepara frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas las capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.
<b>Distress (negativo):</b>	Resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo, que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, al saturar el sistema fisiológico. Reduce la capacidad de atención, de decisión y de acción; perjudica las relaciones con los demás, al modificar el estado de ánimo.

**Fuente:** Lcda. Naranjo Pereira, M.L., 2009, pág. 172-175

El estrés se inicia con la acumulación de tensión, existen varias condicionantes que tienden a causarlo como los estresores, estos actúan como agentes evocadores de una condición interna al organismo (Selye 1950; citado por Naranjo Pereira, 2009). Según el modelo de Cooper y Payne (1978; citado por Atalaya, M. 2001, págs. 25-29) existen tres fuentes generadoras de estrés, las cuales son la estructura ambiental, organizacional e individual, el cual se asemeja al modelo de ajuste persona-ambiente de Harrinson (1978. págs. 175-205.). Dentro de la organización/empresa los factores estresores.

Tabla #3: Factores estresores dentro de la empresa según Harrinson (1978)

<b>Factores</b>	<b>Concepto</b>
<b>Demanda de la tarea</b>	Se relaciona al grado de autonomía, variedad de actividades, grado de automatización, condiciones laborales y la distribución física del espacio
<b>Demandas del papel</b>	Esta variable se relaciona por las presiones en función a su rol, sobrecarga, funciones difusas o el exceso de la misma.
<b>Demandas interpersonales</b>	Conductas asumidas por la necesidad de ser respaldado socialmente y las inadecuadas relaciones interpersonales
<b>Estructura organizacional</b>	El ambiente laboral, el tipo de relaciones empleado-empleador, el exceso de reglamentos y normas, escasa participación en decisiones son agentes que afectan e influyen en la generación de estrés en el sujeto
<b>Liderazgo organizacional</b>	Representa el estilo administrativo, en el cual se estructura una cultura de tensión, temor y ansiedad, establece objetivos que no se pueden alcanzar, controlador, inestabilidad laboral en colaboradores que no se ajusten a las sobre exigencias de la organización
<b>Etapas de la vida de la organización</b>	Las etapas de constitución y declive en la empresa son generadoras de estresores, ya sea por la inestabilidad de la misma, la madurez organizativa permite un equilibrio en la percepción del colaborador

**Fuente:** Con sustento con Harrinson “Modelo de ajuste persona-ambiente” (Harrison, 1978, págs. 175-205)

## **Metodología**

En la presente investigación se aplicó con el método inductivo, con un enfoque cualitativo, se buscó investigar el estrés laboral que sufren los colaboradores de la empresa Business Mind.

Los participantes del presente estudio son colaboradores de la empresa Business Mind de Guayaquil y de Quito, la cual está conformada por cincuenta y un personas, se decidió tomar el universo de la empresa.

Se aplicaron dos encuestas: la primera de Adaptación del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO), para valorar el entorno del clima laboral y las variables que generan mayor estrés en los colaboradores. La segunda encuesta fue sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, para determinar el nivel de estrés psicosocial de los trabajadores y de qué manera afecta el síndrome de burnout en ellos.

El diseño fue no experimental, transeccional e intrasujetos. Las variables a considerar fueron las siguientes: comunicación, liderazgo, motivación, satisfacción laboral y cohesión de grupo.

Durante el procedimiento, el examinador aplicó las encuestas de forma individual en la empresa Business Mind, de Guayaquil y de Quito, en una sesión que duró entre 20 -25 minutos. Se explicó a cada sujeto que las encuestas solo fueron para fines de investigación. Los cuestionarios fueron aplicados en formato digital para facilitar la tabulación y análisis.

## Resultados

En base al análisis de las encuestas adaptadas del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO) se obtuvieron los siguientes datos. Se exploraron las variables de comunicación, liderazgo, motivación, satisfacción laboral y cohesión de grupo, analizadas cada una a través de preguntas de estímulos que van a aportar al resultado de esta información. El estudio tuvo un diseño intrasujetos por lo que se aplicó un cuestionario a cada individuo de la muestra, posteriormente se los clasificó en diversos grupos según las variables descritas a continuación.

Tabla #4: Área de comunicación

<b>Comunicación</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de comunicación	0	00%
Medio nivel de comunicación	18	35%
Bajo nivel de comunicación	33	65%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

En la empresa Business Mind S.A. existe un bajo nivel de comunicación que está representado por el 65%, el nivel medio un 35%, esto indica que las

causas de este aspecto están relacionadas con la deficiencia de canales de comunicación tales como: los correos, llamadas, reuniones quimestrales, además de la ausencia de teleconferencias; estas falencias crean incertidumbre en la empresa, lo que impide que la información que se considera importante para la toma de decisiones que se requiere hacer diariamente, no lleguen oportunamente a los niveles jerárquicos superiores, lo que repercute en la dirección de la empresa.

Tabla # 5: Área de liderazgo

<b>Liderazgo</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de liderazgo	0	00%
Medio nivel de liderazgo	21	41%
Bajo nivel de liderazgo	30	59%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

En la empresa, se evidencia que la percepción sobre el liderazgo es bajo porque el 59% de los colaboradores lo percibe así; y el otro 41% en un nivel medio; debido a la falta de un líder en la empresa, los empleados sienten que no tienen un jefe idóneo que lleve acabo el cumplimiento de las metas de la empresa, se hace evidente que el estilo de dirección no colabora en la resolución de conflictos dentro o fuera de la organización, el compromiso del uso adecuado de recursos está determinado por la capacidad y destrezas que tienen los líderes para

dirigir cada departamento, es por eso que si existe bajo nivel de liderazgo, la expresión de emociones, el promover acciones y actitudes positivas, asertividad, compromisos, conocimiento de logros de su espacio, va a ser de igual manera reducido. Es muy probable que el liderazgo que ejerza “el jefe”, sea autoritario, lo que provoca aversión y ruptura en las relaciones interpersonales entre compañeros.

Tabla #6: Área de motivación

<b>Motivación</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de motivación	0	00%
Medio nivel de motivación	15	29%
Bajo nivel de motivación	36	71%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

El área de motivación está determinada por la confianza, opiniones y las relaciones interpersonales de calidez que pueden resultar del diario convivir dentro de la empresa, la delegación adecuada de funciones, la capacidad para crecer en conocimiento; aquello tiene como resultado que su mayor porcentaje se encuentra en un nivel bajo, siendo el 71% de la población.

La motivación dentro de la empresa se encuentra reducida debido a que existe desconfianza entre compañeros, las relaciones interpersonales se encuentran deterioradas, no se evidenció interés por establecer un vínculo de confianza entre



los jefes y los colaboradores, debido a estas razones el nivel medio de comunicación representa el 29% de los resultados.

Tabla #7: Área de satisfacción laboral

<b>Satisfacción laboral</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de satisfacción laboral	0	00%
Medio nivel de satisfacción laboral	27	53%
Bajo nivel de satisfacción laboral	24	47%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

La satisfacción laboral dentro de la empresa está ligada al reconocimiento de los superiores, la solución de conflictos de forma adecuada, una percepción de ambiente alegre, incentivos tangibles e intangibles; existe una mayor proporción en nivel medio (53%) y bajo (47%) de este indicador, significa que se debe adecuar medidas que permitan reducirlo; es muy probable que influya directamente en la motivación de los colaboradores, además que va ligada al proceso de gratificación o bienestar que experimenta el sujeto dentro de la empresa.

El incentivo tangible o intangible se hace presente al igual que un ambiente alegre, estimulando el cambio y mejoras continuas, pero dentro de la organización aquello se encuentra reducido, esto se atribuye a que el sistema de comunicación, liderazgo, y motivación se encuentran bajos (53%), que deben de

ser atendidos de forma urgente, mediante aplicación de incentivos, capacitaciones y plan de desarrollo de carreras para los colaboradores.

Tabla #8: Área cohesión grupal

<b>Cohesión grupal</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de cohesión grupal	0	00%
Medio nivel de cohesión grupal	21	41%
Bajo nivel de cohesión grupal	30	59%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

La cohesión grupal aporta de manera considerable, estable normas de efectividad, fomenta las relaciones interpersonales, aporta al cumplimiento de las metas en común, confianza, amistad, sentido de pertenencia empresarial, aporte y consideración de opiniones e ideas para innovar o resolver un conflicto de manera adecuada, conocimiento del área y logros. Por lo que deduce que se encuentra en un nivel bajo con un 59%.

El nivel medio es de 41%, lo que indica que hay que atender y desarrollar habilidades que permitan mejorar la integración, además de establecer relaciones interpersonales basándose en la comunicación y confianza dentro del ámbito laboral. No se experimenta el sentido de pertenencia a la empresa, no existe una motivación adecuada lo que provoca monotonía y aversión para

realizar el trabajo por los constantes conflictos que se generan debido a la reducida capacidad de ejercer un liderazgo desde el área de la dirección.

El nivel medio que experimenta la empresa hace evidente que la forma de direccionarla no es la más adecuada, porque no hay asertividad entre jefe-empleado, desarrollando incluso la percepción de inutilidad, desconfianza, don de mando, relaciones interpersonales, metas en común, confianza, amistad, sentido de pertenencia empresarial, aporte y consideración de opiniones e ideas para innovar o resolver un conflicto de manera adecuada, conocimiento del área lo cual indica que se debe programar actividades para mejorar la cohesión y solidez del equipo de trabajo.

Tabla # 9: Nivel de clima laboral

<b>Clima laboral</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Clima desfavorable	21	41%
Clima medianamente desfavorable	30	59%
Clima medianamente favorable	0	00%
Clima favorable	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Dentro de la empresa Business Mind, se evidencia un sistema integrador de autoridad que fracasa constantemente debido a que prevalece medianamente desfavorable 59% y el clima propiamente desfavorable con el 41%. Lo que se

espera de las empresas es que se ejerzan un liderazgo positivo, que satisfaga las necesidades personales y grupales de los colaboradores, así mismo con la cohesión de grupo permite explorar el nivel de efectividad, confianza, aportes, aceptación, sentido de pertenencia.

Tabla #10: Tabulación General de Frecuencias por Categorías del Cuestionario de Clima Laboral

<b>Tabulación General de Frecuencias por Categorías del Cuestionario de Clima Laboral</b>							
<b>Mención</b>	<b>F. Alto</b>	<b>%</b>	<b>F. Medio</b>	<b>%</b>	<b>F. Bajo</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Comunicación	0	0%	18	35%	33	65%	100%
Liderazgo	0	0%	21	41%	30	59%	100%
Motivación	0	0%	15	29%	36	24%	100%
Satisfacción Laboral	0	0%	27	53%	24	47%	100%
Cohesión Grupal	0	0%	21	41%	30	59%	100%

El conflicto que genera no poseer un adecuado clima laboral recae con mayor intensidad sobre la motivación por ser altamente vulnerable; estos dos aspectos se relacionan de forma directa, porque si no existe un adecuado liderazgo y la comunicación entre empleado y empleador es mínima, al igual que la cohesión grupal, lo que ayudará a reducir el interés de mantener o sostener un empleo que no aporta a la autosuperación y realización personal, dentro de la empresa que provocaría una separación paulatina y sistemática de los trabajadores en la cual se vería deteriorada en la empresa.

Tabla #11: Análisis de la escala de estrés laboral de la OIT\_OMS en Business Mind

<b>Área de clima organizacional</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	33	65%
Fuente estrés medio	18	35%
Fuente de estrés bajo	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

El área de clima organizacional es un factor que explora la comprensión de la misión y metas de la organización, estrategias, políticas, dirección y objetivos; siendo una fuente de estrés alto, así lo perciben el 65% de los colaboradores, y el otro 35% indica que es una fuente de estrés medio. Por lo tanto, existe una escasa comprensión de la misión y metas de la organización, así mismo como las estrategias y políticas generales que impiden un adecuado desempeño.

Existe una relación directa entre el resultado del análisis anterior y esta categoría por el alto nivel de clima desfavorable y fuente de estrés alto y medio.

Tabla #12: Área de estructura organizacional

<b>Estructura organizacional</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	21	41%
Fuente estrés medio	18	35%
Fuente de estrés bajo	12	24%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

El área de estructura organizacional es una fuente de estrés alto en un 41%, medio en un 35% y bajo en un 24%; esta área explora la forma de rendir informes entre superiores y subordinados, el control sobre el trabajo, burocracia excesiva y el respeto de la cadena de mando; lo que indica que hay ruptura en la norma y la jerarquía organizacional, existiendo escaso control sobre el trabajo, el irrespeto de la cadena de mando provocado por la influencia directa del tipo de liderazgo que se ejerce sobre los colaboradores.

Tabla #13: Área territorio organizacional

<b>Territorio organizacional</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	27	53%
Fuente estrés medio	18	35%
Fuente de estrés bajo	6	12%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

El área de territorio organizacional es una fuente de estrés alto dentro de la empresa, así lo percibe el 53% de los colaboradores, seguido del 35% que perciben que es una fuente de estrés medio, el restante (12%) indica que es bajo. Se tiene en cuenta que las condiciones de controlar las actividades en el área de trabajo son reducidas, así mismo como el espacio privado y la incomodidad al trabajar con miembros de otros departamentos porque no existe una sólida cohesión de grupo y la comunicación es distorsionada, los cuales son una base para interactuar con otro equipos, pero más que eso es la capacidad de sentirse bien con uno mismo y poder realizar procesos de adaptación a otros entornos

Tabla #14: Área de tecnología

<b>Tecnología</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	33	65%
Fuente estrés medio	18	35%
Fuente de estrés bajo	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

En el área de trabajo la tecnología es una fuente de estrés alto (65%) y medio (35%); debido a que existen conflictos con el equipo tecnológico, escasa disposición de conocimientos técnicos en conjunto con la tecnología; de lo que se infiere que esta área puede también ser un obstáculo para la absorción de nuevos conocimientos e innovación, puesto que se disminuye la capacidad de mejorar la producción y la investigación provocando que no haya una debida elaboración de informes, trabajos y los conflictos entre colaboradores por el uso de los equipos serán constantes y causa de rupturas en las relaciones interpersonales, acrecentando el nivel de estrés.



Tabla #15: Área de influencia de líder

<b>Influencia de líder</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	27	53%
Fuente estrés medio	24	47%
Fuente de estrés bajo	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a estos resultados se concluye la falta de un líder en la empresa es una causa generadora de un nivel de estrés alto representado por el 53% y medio (47%); existe reconocimiento de una inadecuada dirección institucional, aquello también va en relación al tipo de comunicación que se maneja.

Por lo anterior se infiere que el estilo de dirección no colabora en la resolución de conflictos dentro o fuera, ni en la organización de las áreas por lo que se hacen presentes en la cotidianidad y crea un ambiente de inseguridad de poco reconocimiento, y de desconfianza al trabajo que realiza. Por lo tanto el líder es un agente estresor, se debería conocer el tipo de liderazgo que ejercen los jefes de esta área para dar una apreciación más exacta de lo que provoca un efecto negativo. Cuando se ejerce esta variable de forma adecuada se crean vínculos afectivos positivos, como lo es la cohesión, la comunicación, la fortaleza de la empresa depende de quién los lidere dentro del proceso de desarrollo, crecimiento y sostenimiento de la misma.

Tabla #16: Área de falta de cohesión

<b>Falta de cohesión</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	36	71%
Fuente estrés medio	15	29%
Fuente de estrés bajo	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

La cohesión grupal es escasa, así mismo se evidencia que este factor es una fuente de estrés alto (71%) y medio (29%), aquellos datos significan que no existe un proceso de identificación y satisfacción con el equipo de trabajo, de esta manera se verá comprometida significativamente lo que indica que está en un nivel que debe de ser atendido de forma urgente, es necesario desarrollar habilidades que permitan mejorar la solidez del equipo de trabajo.

Tabla # 17: Área de respaldo del grupo

<b>Respaldo del grupo</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Fuente de estrés alto	24	47%
Fuente estrés medio	24	47%
Fuente de estrés bajo	3	06%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

El respaldo del grupo es importante dentro del sistema empresarial, cuando existe una ruptura se evidencia que el equipo no respalda las metas profesionales, protección en relación con las demandas de trabajo ni la colaboración de ayuda técnica, lo cual genera una fuente de estrés alto (47%) y un estrés medio (47%), y bajo (6%). Evidenciándose que el respaldo del grupo está relacionado con la cohesión que presenta el mismo, con el tipo de liderazgo, la comunicación y la motivación.

Tabla #18: Nivel de estrés laboral global de la empresa

<b>Nivel de estrés laboral global</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de estrés laboral	9	18%
Presencia de estrés laboral	24	47%
Nivel intermedio de estrés laboral	15	29%
Bajo nivel de estrés laboral	3	6%
<b>Total de casos:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

El nivel alto de estrés de los trabajadores es de un 18%, la presencia del nivel de estrés laboral es del 47%, esto va decreciendo hasta 29% y el 6% que presenta un nivel bajo. A pesar de que existe una relación entre cada categoría y el resultado conseguido, se puede hacer un análisis paralelo dentro de esta área.

La presencia del clima desfavorable tiene como consecuencia directa un nivel considerable de estrés laboral, presente en la mayoría de la población encuestada, las variables que más estrés generan en la empresa la escasa cohesión de grupo y la dificultad para realizar los trabajos en las áreas tecnológicas.

Tabla #19: Tabulación General de Frecuencias por Categorías de Escala de Estrés laboral OIT-OMS

<b>Tabulación General de Frecuencias por Categorías de Escala de Estrés laboral OIT-OMS</b>							
<b>Mención</b>	<b>Fuente de estrés bajo</b>	<b>%</b>	<b>Fuente de estrés medio</b>	<b>%</b>	<b>Fuente de estrés alto</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Clima	0	0	18	35%	33	65%	100%
Estructura	12	0	18	35%	21	41%	100%
Territorio	6	0	18	35%	27	53%	100%
Tecnológico	0	0	18	35%	33	65%	100%
Influencia del líder	0	0	24	47%	27	53%	100%
Falta de cohesión	0	0	25	29%	36	71%	100%
Respaldo de grupo	1	0	24	47%	24	47%	100%

La escala de estrés laboral trae consigo los resultados más relevantes que se pueden hacer mención, porque si evidenciamos los datos agrupados por categorías y se observa que el clima en la organización es una fuente de estrés alto en mayor grado y medio, debido a que si se analiza los resultados del instrumento anterior (cuestionario de clima laboral) se encuentra que el clima es mayormente

desfavorable, existiendo problemas en el área de comunicación liderazgo, motivación y cohesión del grupo.

Además existe conflicto en la cohesión de grupo, siendo una fuente de estrés alto en un 71% y medio en un 29%, esto es debido a la poca participación e interacción social, porque es inadecuada la motivación y el liderazgo poco motivador, lo cual va a incidir que los colaboradores trabajen con menos ahínco por la dificultad de conocer los estímulos tangibles o intangibles que son los principales motivadores que dinamizan el ser humano.

Los jefes agresivos, controladores, que no escuchan las opiniones de sus trabajadores, mantienen un sistema de interacción negativa, relaciones no saludables y proporcionalmente será influyendo en la generación de estrés dentro de la empresa.

Tabla #20: Análisis de datos de la sucursal Guayaquil

<b>Nivel de estrés laboral en la sucursal Guayaquil</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de estrés laboral	3	30%
Presencia de estrés laboral	7	70%
Nivel intermedio de estrés laboral	0	39%
Bajo nivel de estrés laboral	0	7%
<b>Total de casos:</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Si se observa los datos expuestos se hará evidente que los colaboradores de esta ciudad perciben o están sujetos a un nivel de estrés alto (30%) presencia de estrés (70%), lo cual podría configurar síndromes como el del trabajador quemado o burnout, la carga de estrés es considerable en el personal a cargo por esta empresa. La mayoría de los colaboradores de esta sucursal se sienten exhaustos en el nivel emocional y carga de trabajo pues no cuentan con un líder permanente en esta ciudad que los motive.

Tabla #21: Análisis de datos en la sucursal Quito

<b>Nivel de estrés laboral en la sucursal Quito</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto nivel de estrés laboral	6	15%
Presencia de estrés laboral	17	42%
Nivel intermedio de estrés laboral	15	36%
Bajo nivel de estrés laboral	3	07%
<b>Total de Casos:</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Realizando un marco comparativo entre esta ciudad (Quito) y Guayaquil se hace evidente que la actual tiene un índice mayor a reportar casos de estrés, siendo un nivel alto muy superior a la ciudad anteriormente analizada. Observando un incremento considerable en los niveles altos (15%) y presencia de estrés (42%), intermedio (36%) y bajo (7%) a pesar de que el puntaje es menor se hace evidente que el número de frecuencias es mayor, debido a que existe una mayor población.



Tabla #22: Nivel de Clima Laboral en la sucursal de Guayaquil

<b>Nivel de Clima Laboral en la sucursal de Guayaquil</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Clima desfavorable	3	30%
Clima medianamente desfavorable	7	70%
Clima medianamente favorable	0	00%
Clima favorable	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

El nivel de clima laboral en la sucursal de Guayaquil se encuentra entre un 30% mitad desfavorable y el 70% en medianamente desfavorable, permitiendo configurar un sistema de creencias basados en el ambiente hostil, acompañado de niveles de estrés altos no permitirán desempeñar las tareas de forma adecuada o existirá un sobre esfuerzo al realizarlas.

Tabla #23: Nivel de clima laboral en la sucursal Quito

<b>Nivel de clima laboral en la sucursal Quito</b>		
<b>Mención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Clima desfavorable	21	51%
Clima medianamente desfavorable	20	49%
Clima medianamente favorable	0	00%
Clima favorable	0	00%
<b>Total de casos:</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

En Quito el clima laboral está dentro de la categoría de lo desfavorable, dañino, su intensidad se incrementa en un 21% en comparación a Guayaquil, presentando un 51%, pero disminuye en el ítem medianamente desfavorable con el 49%, y ninguno en climas favorables. Permitiendo evidenciar que esta ciudad no es diferente a la otra, porque existen niveles iguales de estrés, pudiendo inferir que las políticas organizacionales, el tipo de liderazgo, la cohesión grupal, etc., se mantienen y hasta podría ser un modelo que siguen ambas, influenciado por la cultura organizacional que tiene establecida dentro del sistema.

## Conclusiones

Se hace evidente que dentro del sistema organizacional que lleva a cabo la empresa, existe una cultura organizacional disfuncional, establecida por la presión ejercida por la autoridad, por lo tanto se pueden obtener datos que van en coherencia a lo expuesto.

Se observa en la tabla 18 la presencia de estrés con 47% en los colaboradores estudiados y un clima laboral medianamente desfavorable del 59% en la tabla 9, el cual establece una relación proporcional directa entre estas dos variables que afectan a la empresa y a los empleados de forma significativa.

En los resultados del estudio se observa que la comunicación, liderazgo, cohesión grupal tienen un bajo nivel, debido a que la planeación de dirección de la empresa le hace falta poner énfasis en la promoción un ambiente óptimo que beneficie a todos los colaboradores, aspecto que se considera fundamental para mejorar la productividad.

El estrés laboral es la tensión que resulta de una situación de exigencia dentro de la organización, al estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarlos, por lo tanto se puede inferir no solo en el clima incide en el estrés, sino que también reduce la capacidad de abstracción de conocimientos de fuentes externas o internas, además limita la resolución de conflictos, desmotiva a los colaboradores y reduce la producción en cantidad y calidad, pudiendo provocar fallos en la adquisición de metas.

Se puede evidenciar que el clima laboral de la empresa Business Mind, tanto en Guayaquil como en Quito es desfavorable, existe una relación directa entre el tipo de clima y la manifestación de estrés en los empleados de la empresa.

El clima laboral en ambas ciudades, a decir en la empresa específicamente de forma general presenta un nivel bajo de comunicación organizacional y liderazgo que se percibe como ausente, porque no existen incentivos tangibles e

intangibles, lo que provoca que la satisfacción laboral sea mínima, apoyado con la escasa cohesión de grupo que existe, formando un entorno laboral desfavorable.

Además el entorno de la empresa no está totalmente adaptado para los cargos de los colaboradores de la empresa, para desempeñar sus funciones, no cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar sus habilidades y competencias en su trabajo lo cual generan síntomas del *burn out* y el estrés en altos niveles.

El presente estudio es un aporte que permite realizar evaluaciones sobre el clima laboral y el estrés de cada colaborador de una empresa para determinar si su carga laboral está acorde con sus funciones. Las emociones del empleado en su organización incide en el sentido de pertenencia, pues cuando se logren metas así, se podrá saber que existen colaboradores contentos, a pesar de que pueda suscitarse una situación complicada se podrá sobrellevar por el nivel de comunicación y liderazgo adecuado, todo lo cual contribuye a estructurar un clima favorable y un reducido estrés.

## **Recomendaciones**

La comunicación es una variable que se debe de mejorar a través de creación de medios más efectivos, tales emails, conferencias, reuniones, ser claro en las delegaciones de responsabilidades y así mejorar la integración de equipo de la empresa.

La planificación de un desarrollo de carrera dentro de la empresa para mejorar las competencias del colaborador, así mismo con los jefes de área para direccionar el equipo, brindándole confianza y respeto a todos, para reducir el malestar que generan los jefes.

La importancia de establecer un ambiente armónico en el trabajo a través de jornadas de talleres para incrementar la motivación, satisfacción, comunicación y posterior utilizar reforzadores verbales positivos y reforzadores económicos por la consecución de metas alcanzables.

La satisfacción laboral se debe de mejorar a través de reconocimientos, la solución adecuada de conflictos, un ambiente saludable y además de brindar beneficios, no necesariamente económicos, a los colaboradores para fortalecer vínculo con la empresa., porque se ha evidenciado que la percepción de satisfacción en el trabajo que desempeña, es por la sobrecarga y el poco reconocimiento que tienen de las metas alcanzadas, se debe de analizar muy bien si el factor carga y tiempo son equilibrados, es decir que si estoy asignando el trabajo para el tiempo en que se lo pide, porque cuando no existe un punto medio se descompensa la empresa y el trabajador, si existe poco trabajo el empleado se reducirá la capacidad de creatividad y producción y el aburrimiento incrementaría provocando insatisfacción, lo mismo ocurriría si se asigna demasiado, se

sobresaturaría incrementando los niveles de estrés y tensión en las personas que se emplean.

La cohesión grupal se debe de mejorar a través de actividades de integración para encaminar la interrelación con todos que conformen la empresa para tener la capacidad de formar equipo dentro de la empresa.

## Referencias

- Acosta, B. U., & Venegas G., C. (18 de enero de 2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *IIPSI*, 13(1), 163-172.
- Anzola, O. L. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Bogotá, Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Browsers, D., & Taylor, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Michigan, Estados Unidos: Universidad de Michigan.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas. México, México: Trillas.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre e clima organizacional y la satisfaccion laboral* (Primera ed.). Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (1999). *Introduccion a la Teoría General de la Administración* (Quinta ed.). (G. A. Villamizar, Trad.) Santa Fé de Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (Octava ed.). (P. Mascaró Sacristán, & M. d. Hano Roa, Trads.) México, México: McGraw Hill.
- Cornell. (1955). Socially perceptive administration. *Phi Delta Kappa*, 36(2), 219-223.
- Edel Navarro , R., García Santillán , A., & Casiano Bustamante , R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional* (Primera ed., Vol. 1). México: Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración Unidada Multidisciplinaria: CIEA.
- García Solarte, M. M. (diciembre de 2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Admisnitración*, 25(42), 45-47.

- Guillén del Campo, M. L. (abril-junio de 2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 242-252.
- Harrison, R. (1978). *Person-environment fit and job stress* (1 ed.). (Cooper, & Payne, Edits.) New York: Stress at Work.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Fundamentos de Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia : McGraw Hill.
- Méndez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Mujica de González, M., & Pérez de Maldonado, I. (septiembre de 2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 393-411.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ambito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (10 de 2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Invesigación y Postgrado*, 21(2), 236-237.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional* (Primera ed., Vol. 1). México D.F., México: Alfaomega.
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 198.
- Stavroula Leka, B. M. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. . (s. y. Intituto del trabajo, Ed.) *Serie protección de la salud de los trabajadores*, 1(3), 36.
- Toro, F. (1996). Clima organizacional y productividad laboral. , 49. *Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo*, 1(1), 49.
- Vázquez Martínez, R., & Guadarrama Granados, J. d. (enero-julio de 2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar*, 3(N°5), 105-131.



## **Anexos**

### Índice de tablas

Tabla 2.- Tipos de estrés.....	10
Tabla N° 4.- Área de comunicación.....	11
Tabla N° 5.- Área de liderazgo.....	13
Tabla N° 6.- Área de motivación.....	14
Tabla N° 7.- Área de satisfacción laboral.....	15
Tabla N° 8.- Área cohesión grupal.....	16
Tabla N° 9.- Nivel de clima laboral.....	17
Tabla N° 10 Tabulación General de Frecuencias por Categorías del Cuestionario de Clima Laboral.....	18
Tabla N° 11.- Área de clima organizacional.....	19
Tabla 12.- Área de estructura organizacional.....	20
Tabla N° 13.- Área territorio organizacional.....	21
Tabla N° 14.- Área de tecnología.....	21
Tabla N° 15.- Área de influencia de líder.....	22
Tabla N° 16.- Área de falta de cohesión.....	23
Tabla N° 17.- Área de respaldo del grupo.....	24
Tabla N° 18.- Nivel de estrés laboral global.....	25
Tabla N° 19 Tabulación General de Frecuencias por Categorías de Escala de Estrés laboral OIT-OMS.....	26
Tabla N° 20.-Análisis de datos de la sucursal Guayaquil.....	27
Tabla N° 21.- Análisis de datos en la sucursal Quito.....	28
Tabla N° 22.- Nivel de Clima Laboral en la sucursal de Guayaquil.....	28
Tabla N° 23.- Nivel de clima laboral en la sucursal Quito.....	29

## Cuestionario

### **Adaptación del inventario psicológico de clima organizacional (IPCO)**

La adaptación del inventario de clima organizacional es un instrumento que mide el nivel de actitudes comunicativas existentes en las organizaciones, la capacidad y la habilidad de liderazgo dentro de la administración educacional, el grado de motivación que disponen los trabajadores, la satisfacción laboral como resultado de logros alcanzados y la cohesión como medio de interacción laboral; estructurado por 85 ítems que explora la favorabilidad del clima laboral, y la percepción de cada uno de los trabajadores de la empresa Business Mind. Permite cumplir con uno de los objetivos planteados en el presente trabajo que es: Describir el clima laboral de la empresa Business Mind, de la ciudad de Guayaquil.

La presente adaptación del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO) que presenta el Mg. Aniceto Elias Aguilar Polo, los cuales sirvieron de aporte a la construcción de dichos indicadores, explorándose cinco dimensiones:

- Comunicación
- Liderazgo
- Motivación
- Satisfacción laboral
- Cohesión

**La dimensión de comunicación.-** consta de 12 ítems, que van a permitir encontrar en un 14% de información en relación a todo el instrumento. Mide el nivel de convivencia y la práctica comunicativa interpersonal o grupal. Los ítems son: (2), (6), (8), (16), (24), (30), (33), (35), (38), (41), (43), (46). El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 48 puntos.

**La dimensión de liderazgo-** consta de 12 ítems, que van a permitir encontrar el 14% de información en relación a todo el instrumento. Mide el grado de percepción de un conjunto de características estables del liderazgo. Los ítems son:

(3), (5), (10), (12), 19), (29), (31), (34), (37), (39), (42), (45). El puntaje máximo alcanzable en las respuestas es de 48 puntos.

**La dimensión de motivación:** consta de 12 ítems, que va a permitir recopilar el 14% de la información. Mide el conjunto de aspectos motivacionales del trabajo mismo, el ambiente físico y psicológico. Los ítems son: (4), (9), (13), (15), (18), (21), (23), (25), (27), (28), (32), (47). El máximo puntaje alcanzado es de 48 puntos.

**La dimensión de la Satisfacción laboral:** Consta de 11 ítems que va a permitir recopilar el 13% de la información requerida para medir el grado actitudes de satisfacción que valora el trabajador. Los ítems son: (1), (7), (11), (14), (17), (20), (22), (26), (36), 40), (44). El máximo puntaje alcanzado es de 44 puntos.

**La dimensión cohesión de grupo.-** consta de 38 ítems que va a permitir recopilar el 46% de la información requerida, mide el grado de interacción que existe entre colaboradores y jefe. Los ítems son del 48-85. El puntaje máximo es 152 puntos.

**Claves de calificación:**

**Tabla XX.- BAREMO DE PUNTAJE POR DIMENSIÓN**

COHESIÓN			COMUNICACIÓN			LIDERAZGO		
0-50	51-101	102-152	0-12	13-24	25-48	0-12	13-24	25-48
BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
			MOTIVACIÓN			SATISFACCIÓN LABORAL		
			0-12	13-24	25-48	0-11	11-22	23-44
			BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO

**Tabla XX.- BAREMO DE PUNTAJE GLOBAL**

<b>CLIMA DESFAVORABLE</b>	<b>CLIMA MEDIANAMENTE DESFAVORABLE</b>	<b>CLIMA MEDIANAMENTE FAVORABLE</b>	<b>CLIMA FAVORABLE</b>
<b>0-85</b>	<b>86-170</b>	<b>171-255</b>	<b>256-340</b>

**Elaborado por:** autora

**Si los resultados fluctúan entre 256-340;** el clima laboral es favorable; en la comunicación organizacional, ambiente agradable en su plenitud, motivados; alto grado de satisfacción laboral por los diferentes factores alcanzados. En este rubro, los trabajadores no han experimentado los efectos psíquicos de burnout.

**Si los resultados de su escala fluctúan entre 171 a 255;** el clima laboral es medianamente favorable, las unidades o dimensiones afectadas debe reforzarse con acciones adecuadas, tomar decisiones adecuadas. Si se deja los componentes de comunicación, motivación se generar los efectos psíquicos de burnout en niveles moderados.

**Si los resultados de su escala fluctúa entre 86-170;** el clima laboral es medianamente desfavorable, Si no se prioriza acciones a tiempo los efectos de burnout se visualizan formado agotamiento mental, agotamiento emocional, agotamiento físico.

**Si los resultados de su escala fluctúa entre 0-85;** el clima laboral es desfavorable, es probable que hayan poco tiempo para detener síndromes provocados como el burnout, se visualizan formado agotamiento mental extremo, irritabilidad, agotamiento emocional, agotamiento físico. Asimismo los efectos psíquicos de burnout se ha experimentado mucho o extraordinariamente.

## ADAPTACION DEL INVENTARIO PSICOLÓGICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL (IPCO)

### Instrucciones para responder el cuestionario

Este cuestionario hace referencia a diferentes formas de comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral que caracteriza a las organizaciones. Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a cada una de ellas. No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos.

No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas.

Las frases que encontrará son de este tipo:

Mi jefe inmediato promueve la integración laboral.				
N	RV	AV	CF	MF

A cada una de las frases deberá responder

DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de				
N	RV	AV	CF	MF
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Muy frecuente

Conteste a continuación						0	1	2	3	4
						Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Muy frecuente
1	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades institucionales									
2	El estilo de dirección facilita la participación de las partes interesadas y la ciudadanía para ejercer el control social.									
3	El estilo de dirección facilita la resolución de conflictos internos y externos.									
4	Existe un ambiente de confianza entre compañeros									
5	En la institución existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.									
6	En el trabajo se escuchan unos a otros.									
7	El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz									
8	El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo									
9	El/la responsable de mi institución delega eficazmente funciones de responsabilidad									
10	El trabajo en mi institución educativa está bien organizado									
11	Existe el disfrute de buenas ideas en la institución.									
12	Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.									
13	Entre los trabajadores tiene interés por crear, mantener y establecer relaciones personales entre trabajadores.									
14	En nuestra organización, hay un ambiente alegre de trabajo									
15	En mi institución se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad educativa									
16	En la institución se habla con los trabajadores acerca de una información delicada.									
17	El personal jerárquico le incentivan a realizar un buen trabajo									
18	Cuando la institución implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., facilita formación específica									
19	Los directivos tienen los conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad.									
20	Le atrae el trabajo que realizan sus compañeros y los jefes									
21	Le agrada el trabajo a presión por parte del personal jerárquico.									
22	Las instalaciones de la institución (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios									
23	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo									
24	La alta dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de organización.									
25	Existen tratos entre colegas con dignidad y respeto.									
26	Existe un ambiente de tranquilidad entre nosotros									
27	Las condiciones ambientales de la institución (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria									
28	La remuneración que percibe, le motiva a trabajar más.									
29	La institución celebra logros cuando se ha alcanzado una etapa importante del proyecto.									
30	Los trabajadores son consecuentes en la práctica de los valores que se estipulan en la organización.									
31	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo									
32	Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora continua									
33	Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo									
34	Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas									
35	Las relaciones de amistad con los jefes generalmente se transforman en favoritismos o privilegios en el trabajo									
36	Tiene libertad para realizar su trabajo en la institución									
37	Puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo									
38	Se toma en cuenta las opiniones de los empleados en el trabajo									
39	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo									
40	Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente por los subordinados.									

41	Se le permite a los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo									
42	Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logro de objetivos									
43	Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo									
44	Se busca formas innovadoras que puede mejorar el trabajo que hacemos en la organización.									
45	Mis compañeros suelen hablar positivamente del departamento.									
46	Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas.									
47	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.									
48	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.									
49	Buscar solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.									
50	En mi institución existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en esto".									
51	Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.									
52	Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.									
53	Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la Institución.									
54	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.									
55	En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.									
56	Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.									
57	Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.									
58	Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.									
59	Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria.									
60	Mi superior inmediato da un buen ejemplo.									
61	Mi superior inmediato esta disponible cuando lo requiero.									
62	Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme.									
63	Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con el.									
64	Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.									
65	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes									
66	Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.									
67	Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.									
68	Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.									
69	Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de									
70	Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi area.									
71	Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo.									
72	Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.									
73	Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.									
74	Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.									
75	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.									
76	Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.									
77	Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo									
78	Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.									
79	Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.									
80	Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo									
81	Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en la PGR									
82	Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.									
83	Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.									
84	Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.									
85	Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.									
						0	0	0	0	0
						TOTAL				

## CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

El Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (CEOIT) consta de 25 ítems con una escala numérica tipo Likert de siete opciones de respuesta (1-7), con lo que se exploró el nivel de estrés a través de siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo.

Para la cuantificación del estrés organizacional se utilizaron dos medidas:

- 1) la sumatoria total de las puntuaciones obtenidas en cada ítem denominada estrés total,
- 2) la puntuación de los ítems para cada factor denominada estrés ponderado.

Para determinar el nivel de estrés se dividió el nivel de estrés total en un punto de corte mayor de 90 puntos ( $>90$ ), y como estrés ponderado se consideró la presencia de uno o más factores mayor de 4 puntos ( $>4$ ), como recomiendan los autores del cuestionario.

**Tabla XX.- BAREMO DE PUNTAJE GLOBAL**

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118– 153
Alto nivel de estrés	> 154

**Tabla XX.- BAREMO DE PUNTAJE POR DIMENSIÓN**

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

El instrumento consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- a) *1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.*
- b) *2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.*
- c) *3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.*
- d) *4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.*
- e) *5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.*
- f) *6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.*
- g) *7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.*



## Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

### Instrucciones para responder el cuestionario:

Este cuestionario hace referencia al estrés laboral, que puedes estar siendo parte.

Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda asignando un número según como indique.

		1	2	3	4	5	6	7	
		<i>Nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Ocasionalmente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>Generalmente</i>	<i>Siempre</i>	<i>suma</i>
No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas. No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos. <b>Conteste a continuación:</b>									
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.								0
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.								0
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								0
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.								0
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.								0
6.	Mi supervisor no me respeta.								0
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								0
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								0
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								0
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								0
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								0
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								0
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								0
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								0
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								0
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								0

17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.									0
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.									0
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.									0
20.	La organización carece de dirección y objetivo.									0
21.	Mi equipo me presiona demasiado.									0
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.									0
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.									0
24.	La cadena de mando no se respeta.									0
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.									0