



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**“NIVELES DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
LIMA”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

**SHERLLEY KATHERINE JULLY ROSSMERY QUISPE
GAMIO**

ASESOR

JUNIOR RENZO HILARIO SANEZ

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DEL 2016

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis padres con mucho amor por ser los motores que me impulsaron a seguir adelante pese a todos los obstáculos que se presentaron en mi camino, gracias a su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Quiero agradecer a todas las personas que me apoyaron para la realización del presente trabajo, en primera instancia agradezco al gerente de la empresa quien me brindo las facilidades del caso para poder evaluar a los colaboradores que laboran dentro de su empresa.

Así mismo agradezco a mi Asesora de Tesis el Licenciado Junior Renzo Hilario, quien estuvo guiándome durante cada procedimiento para poder realizar el presente trabajo, gracias por su paciencia y sus enseñanzas.

También agradezco a mi familia quienes me brindaron su apoyo durante todo el tiempo que estuve estudiando, y por haberme inculcado siempre buenos valores y principios, que me han permitido crecer y formarme profesionalmente.

Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima

Sherlley Quispe Gamio

Universidad Autónoma del Perú

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada. El estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de $p < 0,00$. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento.

Palabras clave: clima laboral, estrés laboral, condiciones, escala

Stress levels and working environment for employees in a private company

Sherlley Quispe Gamio

Universidad Autónoma del Perú

Abstract

The present research had as objective to determine the relationship between the stress levels and the working environment in the collaborators a private company. The study was non-experimental cross-sectional, descriptive, comparative and correlational. The sample consisted of 168 employees of a private company in Lima. The instruments used were the Stress Scale of the International Labour Organization and the World Health Organisation (ILO-WHO) and the Scale Workclimate Palma Sonia (CL-SPC) for both its psychometric properties were obtained. The results show that there is a significant relationship between the variables of stress and working environment, to get as bivariate correlation significance of $p < 0.00$. The predominant stress level in the sample was low (87.50%) and the working environment was categorized as positive (44.05%). In conclusion, there is a relationship between stress and working environment; It is why it is recommended to present the results to the company to be the knowledge of employees, conditions that may affect their performance.

Keywords: work environment, job stress, conditions, scale

Níveis de estresse e clima trabalhista nos colaboradores de uma empresa privada

Sherlley Quispe Gamio

Universidad Autónoma del Perú

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo determinar a relação entre os níveis de estresse e ambiente de trabalho em um funcionários de empresas privadas. O estudo foi transversal, descritivo, comparativo e correlacional não experimental. A amostra foi composta por 168 funcionários de uma empresa privada em Lima. Os instrumentos utilizados foram a Escala de Estresse da Organização Internacional do Trabalho ea Organização Mundial de Saúde (OIT-OMS) e da Escala Workclimate Palma Sonia (CL-SPC) para ambas as suas propriedades psicométricas foram obtidos. Os resultados mostram que existe uma relação significativa entre as variáveis de estresse e ambiente de trabalho, para obter o significado de correlação de duas variáveis de $p < 0,00$. O nível de stress predominantes na amostra foi baixa (87,50%) e o meio ambiente de trabalho foi classificado como positivo (44,05%). Em conclusão, existe uma relação entre o estresse e ambiente de trabalho; É por isso que é recomendado para apresentar os resultados para a empresa para ser o conhecimento dos funcionários, condições que podem afetar seu desempenho.

Palavras-chave: ambiente de trabalho, estresse no trabalho, condições, escala

ÍNDICE

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Resumo	vi
Índice	vii
Índice de tabla	xi
Índice de figura	x
Introducción	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Situación problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos:	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación e importancia	16
1.5. Limitaciones	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales	20
2.2. Bases teóricas científicas	21
2.2.1. Estrés	21
2.2.1.1. Definición de estrés	21
2.2.1.2. Definición de estrés laboral	22
2.2.1.3. Factores del estrés laboral	24

2.2.1.4. Sintomatología del estrés laboral	25
2.2.1.5. Consecuencias del estrés laboral	26
2.2.1.6. Prevención del estrés laboral	27
2.2.2. Clima Laboral	28
2.2.2.1. Definición	28
2.2.2.2. Características del clima organizacional	29
2.2.2.3. Factores que conforman el clima organizacional	29
2.2.2.4. Dimensiones del clima organizacional	30
2.2.2.5. Tipos de clima organizacional	31
2.3. Definición de la terminología empleada	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo y diseño de investigación	33
3.2. Población y muestra	33
3.3. Hipótesis:	35
3.3.1. Hipótesis general	35
3.3.2. Hipótesis específicas	35
3.4. Variables	36
3.5. Instrumentos de medición	37
3.6. Procedimiento de ejecución para recolección de datos	39
3.7. Procedimiento de análisis estadístico de los datos	40
CAPITULO IV: RESULTADOS	41
4.1. Análisis exploratorio de distribución normal de los datos	41
4.2. Características psicométricas de los instrumentos	42
4.3. Características sociodemográficas de la muestra	46
4.4. Análisis para la variable estrés laboral	46
4.5. Análisis para la variable clima laboral	48
4.6. Análisis de correlacional	51
4.7. Análisis comparativo	53
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Discusión	54
5.2. Conclusiones	56

5.3. Recomendaciones	57
Referencias bibliográficas	58
Anexos	62
Ficha técnica, protocolo de los instrumentos	64
Glosario	78
Formato de consentimiento informado	83

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	36
Tabla 2. Análisis de normalidad de las puntuaciones	41
Tabla 3. Estimación de confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral	42
Tabla 4. Estimación de confiabilidad de la Escala de Clima Laboral	43
Tabla 5. Análisis Factorial de la Escala de Estrés Laboral	44
Tabla 6. Análisis Factorial de la Escala de Clima Laboral	45
Tabla 7. Tabla de contingencia según género de la muestra	46
Tabla 8. Estadísticos descriptivos de estrés laboral	47
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje del estrés laboral	47
Tabla 10. Estadísticos descriptivos del Clima Laboral	49
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje del Clima Laboral	50
Tabla 12. Relación entre variables	51
Tabla 13. Relación de las dimensiones de Estrés con el Clima laboral	52
Tabla 14. Estrés laboral según género	53

Índice de figuras

N°	Pg.
Figura 1. Contingencia según los niveles de estrés	48
Figura 2. Contingencia según los niveles de clima laboral	50

Introducción

Hoy en día, la psicología organizacional contribuye un gran aporte para las empresas tanto de servicio como de producción. Teniendo la posibilidad de poder confirmar planteamientos sobre aspectos relacionados a la actividad laboral que permita conocer un diagnóstico e intervención planificados.

En las empresas u organizaciones, se menciona al estrés laboral, como uno de los factores de mayor riesgo que perjudica a un gran número de colaboradores, de muchas empresas que tiene como consecuencias problemas individuales, sociales y financieros muy significantes. Keith y Newstrom (1999) sugiere inapelable el estrés dentro de las empresas, debido a que cuando se almacena la tensión produce un deterioro tanto en el aspecto físico, emocional y cognitivo. Por lo tanto si el estrés se vuelve muy profundo, se puede ver afectado el desempeño en el colaborador y su salud física y mental e incluso afectar su capacidad de resolución de problemas.

Es por ello importante mencionar que estrés laboral no solo presenta consecuencias en el ámbito profesional o laboral, sino que a su vez también afecta la vida personal y familiar del trabajador.

Por otra parte, las empresas u organizaciones también consideran muy importante conocer el conglomerado de costumbres y reglas estables que van estar observadas y entendidas por los trabajadores, y que estas a su vez influyen en el comportamiento de los mismos (Davis, 1991).

Así, esta investigación se ha estructurado en cinco capítulos. En el primero de ellos se presentará el problema en sí, luego su formulación, los objetivos, justificación e importancia y las limitaciones del estudio. En el segundo capítulo, de acuerdo con las variables elegidas, se mencionarán tanto los antecedentes internacionales y nacionales realizados; así mismo las bases teóricas y científicas donde se mencionarán las definiciones, características, factores, tipos, dimensiones, etc. En el tercer capítulo se mostrará el método, tipo y diseño de investigación utilizado, también se presenta la población y su muestra; las hipótesis, la operacionalización de las variables, los instrumentos utilizados, y se explica el procedimiento de ejecución y análisis de los datos. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos; y finalizando se darán a conocer la discusión, conclusiones y recomendaciones de acuerdo a lo hallado en el presente estudio.

El aporte principal de este trabajo se basa en cómo los niveles del estrés laboral van hacer afectados por el clima laboral que perciban los colaboradores, permitiendo dar a conocer un diagnóstico psicológico que evidencien un favorable clima organizacional, repercutiendo adecuadamente en los colaboradores ya que su nivel de estrés será bajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Existen diferentes tipos de organizaciones como públicas y privadas de diferentes rubros. Todas ellas cooperan en la vida de las personas, y son parte total del medio donde el individuo trabaja, se distrae, crea, educa, etc (Chiavenato, 2000).

Se observa que la sociedad moderna está conformada por organizaciones complejas donde se observan que existen diferentes actividades a nivel de los individuos, los reducidos grupos y los vínculos entre los grupos. Siendo las reglas y políticas de las empresas, patrones muy complejos y multidimensional. Estas establecen la base para entender la complejidad de las empresas.

Hoy en día, el concepto de estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control. (Lazarus y Folkman, 1986).

En muchos trabajos en poco evitable el estrés, el cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (Keith y Newstrom 1999).

El estrés laborales considerado como un "Trastorno peligroso para las empresas u organizaciones desarrolladas y en vía desarrollo. Afectando tanto la salud física, psicología, como el desempeño " (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

A nivel nacional Barquinero (2014) afirma que en Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto.

El clima organizacional es complejo debido a que se desea mejorar la atmósfera de trabajo, logrando incrementar la productividad sin perder de vista a su personal de trabajo. El ambiente donde se desempeña el trabajador diariamente y se relaciona con sus compañeros de trabajo como con los clientes, conforma el clima laboral.

Así mismo, el clima organizacional variado y diverso se divide en; tamaño, estructuras, tipo de comunicación, tipo de liderazgo y otros. Las cuales son percatadas por los trabajadores que se desenvuelve dentro del medio de trabajo, teniendo consecuencias en el desempeño laboral, ligado al nivel motivacional de los trabajadores y de las empresas. Siendo parcialmente estables en el tiempo, diferenciando a empresa de otra (Goncálves ,2000).

Son pocos los estudios que se han encontrado con las variables a nivel internacional. Al respecto Viera (2013) señala que el 88.4% de los docentes de enseñanza primaria de Cuba presentan altos niveles de estrés.

Así mismo Sánchez (2001) indica que existe un alto nivel de estrés en los trabajadores de una industria cerealera en Argentina.

Por otra parte, Marroquín y Pérez (2011) señala un que existe un favorable Clima organizacional en los colaboradores de la empresa de Guatemala.

En nuestro contexto se han realizado Investigaciones, que indican que el 62.5% de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. (Calsina, 2011).

Sin embargo, Dávalos (2005) señala que el 60.42% de enfermeras tienen un nivel moderado de estrés del Hospital “José Casimiro Ulloa”.

Mientras que Matassini (2012) encontró que mejor el clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa mayor es el nivel de inteligencia emocional.

1.2 Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada?

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar los niveles de estrés laboral de los colaboradores de una empresa privada.
- Identificar el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada.
- Establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés en los colaboradores, según su género.

- Establecer las diferencias significativas del clima laboral de los colaboradores, según género.
- Identificar la relación entre las dimensiones de los niveles de estrés y el clima laboral.

1.4 Justificación e Importancia:

Hoy en día se habla mucho del estrés como uno de los factores que afecta la productividad de las empresas y esta a su vez tiene mucha correlación con el clima laboral que se genera dentro de las organizaciones.

Es por ello que el presente trabajo pretende abordar los niveles de estrés y en particular si guarda relación con el clima laboral de una empresa privada, debido a que se ha observado que existe mucha rotación por parte del personal que ingresa a la empresa, lo cual está generando que no se esté llegando a la meta de la productividad por parte de la empresa debido a la falta de personal.

Este estudio será importante porque nos permitirá identificar cual es el nivel de estrés de los colaboradores y como es percibido el clima laboral, en base a ello se podrá realizar un programa para alcanzar un óptimo ambiente organizacional y reducir el estrés laboral, haciendo que los colaboradores de la empresa se sientan bien y cómodos en su ambiente de trabajo, logrando que su permanencia sea de más tiempo en la empresa y mejorando la productividad de la empresa.

1.5 Limitaciones:

El alcance de la investigación realizada tuvo como principal limitación el no poder contar con los antecedentes de algunas investigaciones relacionadas con las dos variables que se eligió trabajar, esto limita la comparación de los resultados obtenidos con los resultados de otras investigaciones. Otra de las dificultades que se presentaron

fue el no contar con una muestra más amplia debido a ello se tuvo que trabajar con toda la población.

Al momento de llevar a cabo la aplicación de los instrumentos hubo dificultades para poder evaluar a todo el personal debido a la demanda de trabajo que tenían, así mismo algunos de los colaboradores se encontraban ausentes. Por lo cual se tuvo que modificar los horarios en los cuales se les iba aplicar los instrumentos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Belkys (2008) llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral en los trabajadores del servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” en la ciudad de Caracas, Venezuela. Aplicó un cuestionario de estrés laboral, elaborado por la propia investigadora. Los resultados indicaron que 62% de los colaboradores del servicio presentó poco estrés, el 34% un presente moderado estrés y un 4% presento un elevado estrés. En conclusión, los auxiliares y los receptores del laboratorio alcanzaron un mayor nivel de estrés.

Marroquín y Pérez (2011) su estudio se basó en el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de sus colaboradores de Burger King, en Guatemala. Utilizando una guía de observación y un cuestionario de preguntas cerradas. Los hallazgos obtenidos indican que casi todos los trabajadores presentan libertad en su trabajo, identificación con la organización y aprecian las condiciones laborales. Así mismo en el cuestionario que realizo a los trabajadores la mayoría indica que les agrada trabajar con sus compañeros. Concluye que existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Oramas (2013) llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral y el síndrome de Burnout en la educación Primaria en la Habana, Cuba. Aplicó el Inventario de estrés para maestros (IEM) de Oramas, la escala sintomática de estrés (ESE) de Aro y el Inventario de Burnout de Maslach. Obtuvo como resultados que el 88.24% presenta estrés laboral y el 67.5%. Presenta síndrome de burnout. Da a conocer que la relación entre las variables: estrés laboral y síndrome de burnout no es

permanente en el mismo lineamiento, teniendo en cuenta ampliar la realización de la investigación tanto en provincias y escuelas diferentes.

Nieves (2013) realizó un estudio sobre el desempeño docente y el clima organizacional en una institución educativa pública, en Venezuela. Aplicaron el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO), Escala para medir la Eficiencia Docente (EFIDO) y Escala para la evolución del Docente (EVADO). Obtuvo como resultado que entre las dimensiones de la variable Clima Organizacional y los roles del docente la relación es moderada, a excepción de la dimensión factores generales de CO y el rol docente como evaluador donde es altamente significativa. Por otro lado el desempeño del docente en su rol como orientador se relacionó en forma muy baja e inversa y no significativa con las dimensiones de la variable CO. Concluye en general que el Clima Organizacional es muy bueno y observado aceptable por los estudiantes en el desempeño de los docentes.

Sánchez (2010) realizó una investigación sobre el estrés laboral, satisfacción y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en Argentina. Utilizo un cuestionario que evalúa situaciones estresantes y el cuestionario de Peiró y Meliá y el BIEPS-A. Obtuvo como resultado que existe un moderado nivel de estrés, satisfacción y bienestar psicológico en los trabajadores. Así concluye que existe una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción, percibida de forma negativa por los trabajadores que tienen poca satisfacción y presentan estrés. De igual manera sucedió entre el estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con óptimo bienestar psicológico desarrollan poco estrés.

2.1.2. Nacionales

Dávalos (2005) llevó a cabo un estudio sobre el Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”, en Perú. Aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Obtuvo como resultados que el 60.42% enfermeras presenta un nivel moderado de estrés, 20.83% un nivel bajo de estrés y 18.75% un nivel alto de estrés. Concluye que la mayoría de enfermeras indican un moderado nivel de estrés laboral, demostrando que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el género en las enfermeras (os).

Montero (2010) investigó el nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el Perú. Utilizó un instrumento de evaluación como es el Test del LCDO de Arturo Barraza Macías y el Inventario de Burnout de Maslach. Obtuvo como resultados que a mayor estrés menor rendimiento, sin embargo el nivel de estrés del Grupo2 y Grupo3 no difiere en el rendimiento, a diferencia del Grupo1 y el Grupo2. Concluye que no hay diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y género.

Saccca (2010) realizó una investigación sobre el vínculo entre clima laboral y el desempeño académico de los profesores de las instituciones educativas básicas alternativas (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres, Perú. Obtuvo como resultados que hay una relación altamente significativa entre las dimensiones de clima laboral y desempeño académico. Concluyendo que existe relación entre ambas variables de estudio.

Castillo (2014) realizó una investigación sobre la relación entre Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada en Lima, Perú. Utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma , la escala de Motivación Laboral de Gagné,

Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni y la escala de Satisfacción Laboral de Price, adaptada por Alarcón. Existiendo una alta correlación significativa y positiva entre el clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, entre las variables estudiadas. Concluye que las variables estudiadas están estrechamente relacionadas, debido a que a mayor grado de motivación habrá una mayor calidad y satisfacción en general.

Carmona (2002) realizó un estudio sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería en el Perú. Utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y escala de clima laboral de Moos (WES). Obtiene como resultado, que la mayoría de enfermeras presenta Síndrome de Burnout, pero a pesar de ello la mayoría percibe un buen clima laboral. Concluye la inexistencia de correlaciones entre las variables de estudio.

2.2 Bases Teóricas y científicas

En esta parte de la investigación, se presentan los aspectos teóricos conceptuales que la sustentan:

2.2.1 Estrés

2.2.1.1 Definición de estrés

Definido por **Hans Selye (1926)** como una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante. Aunque, más que el estímulo o respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos.

El estrés se define, es un estado vivencial, cambiante en el tiempo, asociado a desordenes tanto físicas como psicológicas que presenta una persona a consecuencia de las demandas o exigencias del ambiente de trabajo (**Zaldívar, 1996**).

Así mismo el estrés se clasifica en estrés positivo y negativo, en el cual el estrés positivo viene hacer la tensión que motiva al individuo a realizar sus diferentes actividades, a diferencia del estrés negativo o distrés donde la tensión genera angustia causando un desequilibrio físico y mental en el individuo(**Selye,1926**).

2.2.1.2 Definición de estrés laboral

Hoy en día, se define como una respuesta física, mental y conductual de una persona que ante la presión interna y externa de su ambiente intenta adaptarse a ellas.

En general el estrés, es percibido con la interacción entre el individuo en relación a su ambiente o medio de trabajo, en las que las demandas o exigencias del ambiente condiciona o desborda la capacidad de control del individuo.

La Organización Internacional del Trabajo **OIT (2001)** define al estrés laboral como: " Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"(S/P).

Reafirmando entonces la definición del estrés como la relación entre el sujeto y su entorno observado como perturbate y abrumador, ocasionando la falta de control de sus propias capacidades (**Lazarus y Folkman, 1986**).

Así mismo se aprecia poco evitable al estrés en muchos trabajos. El cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras

emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (**Keith y Newstrom, 1999**).

El estrés está acompañado de síntomas físicos y psicológicos a consecuencia de las demandas del ambiente de trabajo, la cuales resultan amenazaste (**Zaldívar ,1996**).

En esta definición se ponen el acento de los siguientes elementos:

- La vivencia displacentera.
- La respuesta general del organismo y todos sus sistemas.
- Interacción sujeto-ambientes
- Pérdida de control del sujeto

Quizás de la misma forma que plantea (**Peiró, 1999**), comprende que hay que tener en cuenta que el estrés profesional es un modelo sistemático que señala seis bloques de variables como:

- Variables ambientales: Determinados por elementos internos y externos dentro de los medio ambientes tanto físicos como sociales.
- Características de la persona: Determinadas por la personalidad, la experiencia de estrés y autoeficacia.
- Experiencia subjetiva: La disposición del trabajador para hacerles frente a la demandas del ambiente.
- Respuestas: Es la forma de resolver una situación de estrés.
- Los resultados de la experiencia de estrés: Genera una mayor estrategia de poder afrontar de una manera adecuada el estrés percibido.
- Las consecuencias del estrés: Estas se va a presentar tanto en el aspecto físico, psicológico y conductual, que va afectar tanto el desempeño del trabajador como su ambiente familiar.

El estrés laboral, ha cobrado una gran importancia, tanto en el desempeño y salud del trabajador es por ello que muchos autores hoy en día han creado diferentes modelos a fin de lograr una aproximación en base a esta problemática actual.

El modelo formulado por **Harrison** en 1978 propone los recursos disponibles del individuo como sus habilidades y capacidades puede contribuir a diversos tipos de respuestas que va a satisfacer las exigencias y demandas del trabajo.

2.2.1.3 Factores del estrés laboral

Keith (1999) plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas.

Los principales factores psicosociales del estrés laboral son las siguientes:

- **Desempeño profesional**, ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.
- **Dirección**, inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo por parte de los trabajadores.
- **Organización y función**, poca información, planeación inapropiada y administrativas inapropiadas y autoridad conflictiva.
- **Tareas y actividades**, monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.
- **Medio ambiente de trabajo**, pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.
- **Jornada laboral**, periodos largos trabajo, constante rotación en los turnos.
- **Empresa y entorno social**, incumplimiento con las normas y políticas del régimen o ley laboral.

Es importante tener en cuenta estos factores, porque de esta manera se sabe a ciencia cierta cuál es la causa del estrés en el empleado, y que es lo que ocasiona su mal desempeño dentro de la empresa.

2.2.1.4 Sintomatología del estrés laboral.

Esta sintomatología fue planteada por **Brunet (1999)**:

1) Sintomatología psicológica del estrés laboral:

- Problemas psicosomáticos: Se somatiza diferentes síntomas físicos; que en muchos casos se relaciona a enfermedades físicas.
- Actitudes negativas hacia sí mismo: Se evidentes una actitud pésima y negativa de su persona, desarrollando depresión.
- Ansiedad: Otros de los síntomas que evidencia con mucha frecuencia el individuo es la ansiedad.
- Cólera: Es una de las emociones que va manifestar el individuo al tener poco control del ambiente.
- Aburrimiento: Sentimiento que se va generando debido a la monotonía en la que se va llevando el trabajo.
- Baja tolerancia a la frustración: El individuo va presentar frustración ante los resultados no esperados de su trabajo.

Estas sintomatologías presentadas en el individuo, pueden ocasionar daño a la organización, ya que el personal, se sentiría indispuerto a prestar sus servicios a dicha organización, ya sea por desgaste físico o mental.

2) Sintomatología organizacional del estrés laboral:

- Disminución del rendimiento, pocas ganas o ánimo para realizar la actividad

laboral, esto se puede evidenciar a consecuencia de un cambio drástico por parte de la empresa.

- Actitudes negativas hacia el cliente, presenta problemas y quejas por partes de los clientes debido a su mala atención y mal humor.
- Rotación, se va evidencia un alto porcentaje de rotación debido a que el personal no se siente a gusto o cómodo en su ambiente de trabajo.

3) Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- Actitudes negativas hacia la vida en general, el individuo que tiene estrés laboral va a manifestar una actitud negativa no solo en el trabajo, si no que esta también sobrepasara y afectara su contexto familiar y amical.
- Disminución de la calidad de vida personal, se evidencia que las personas con estrés tiene una baja calidad de vida, debido a que se observa una disminución de su bienestar personal y social.

Estos síntomas presentados por una persona que trabaja en una empresa, son de alto riesgo, ya que la persona en cuestión puede llegar a atentar contra su vida y la de los demás.

2.2.1.5 Consecuencias del estrés laboral

Hernández (S/F) plantea las consecuencias y efectos negativos del estrés laboral.

- A nivel fisiológica: Taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la gargantea, dilatación de pupilar, etc.
- A nivel cognitivo: Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica,

sentimientos de falta de control, etc.

- A nivel motor: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos etc.

Estos pueden ser las consecuencias inmediatas que puede presentar una persona que tenga estrés laboral, lo cual es perjudicial para su salud.

2.2.1.6 Prevención del estrés laboral

Hernández (S / F) sostiene que se debe trabajar de forma organizacional y personal:

1) Atención individual del problema:

- Prevención primaria: Realizar difusión de información sobre el tema. Reforzar las habilidades personales que les permitan reducir el estrés. Concientizar y promocionar la prevención a través de trípticos, afiches, conferencias, etc.
- Prevención secundaria: Identificar y reconocer el estrés para mejorar este problema inculcando adecuados hábitos de trabajo, alimentación, ejercicio físicos y horas de sueños.
- Prevención terciaria: Aplicar ejercicios de atención que permita reducir el nivel de estrés en el trabajador.

2) Medidas organizacionales:

- Prevención primaria: Mejorar las condiciones físicas del ambiente de trabajo, crear cultura organizacional, así mismo mostrar interés en el desarrollo de los trabajadores.

- Prevención secundaria: Mejorar los procesos, la comunicación y estilo de liderazgo.
- Prevención terciaria: Incorporar una política democrática en las responsabilidades y decisiones.

2.2.2Clima Laboral

2.2.2.1Definición:

El clima organizacional, según **Chiavenato (2000)** se define como el grado motivacional de los trabajadores, las cuales desencadenan diversos tipos de motivación de acuerdo a la estrecha interacción que existe del sujeto y su ambiente de trabajo.

Este autor, plantea que el individuo debe adaptarse a las diversas situaciones para lograra mantener su equilibrio y satisfacer sus necesidades.

Así mismo el ambiente laboral son las creencia y evaluación que hacen los trabajadores acerca de sus condiciones físicas y social de la empresa (**Méndez, 2006**).

Por otra parte, se conoce al ambiente organizacional, como el conjunto de reglas, costumbre y políticas que comparten todos los miembros de la organización (**Davis, 1991**).

Por ello las definiciones están planteadas por diversos factores puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo (**Dessler, 1979**).

2.2.2.2 Características del clima organizacional

Según **Salom (1994)** estas son las características más resaltantes que considera:

- Tiene una cierta permanencia estable.
- Influye en los comportamientos o conducta de los trabajadores de la empresa.
- Contribuye al grado de compromiso e identificación de los trabajadores de la organización.
- Es evaluado y percibido por los trabajadores si tiene un favorable o desfavorable clima laboral.
- La estructura, dirección, políticas y planes de gestión, son variables que va a influenciar en el ambiente laboral.
- Existencia de elevada rotación del personal.

Es importante tomar en cuentas estas características, ya que son de gran utilidad al momento de observar el clima organizacional, y de esta manera se ve que es lo que puede afectar a éste, y de modo más factible se puede buscar una pronta solución, si se llega a presentar algún problema.

2.2.2.3 Factores que conforman el clima organizacional

Según **Goncálves (2000)** la existencia de cada organización dentro de un medio ambiente que cuenta con factores externos e internos, está conformado por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; que de una u otra manera afectan y se ven afectados por las políticas y procedimientos organizacionales, por tal motivo cualquier programa desarrollado para la administración de los recursos humanos deben tener presente dichos componentes.

Por otra parte, queda totalmente de acuerdo que el mayor aporte para el clima laboral es la percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente o entorno y procesos, quedando en manifiesto que este enfoque reside en el comportamiento del trabajador. **(Goncálves, 1997)**.

2.2.2.4 Dimensiones del clima organizacional

Según **Litwin y Stinger (1978)** las dimensiones del clima organizacional se basan en nueve dimensiones que demostraran la presencia del clima organizacional. Las cuáles son las siguientes:

- Estructura, reglas normas y procedimientos de la empresa, percibidos por los mismos trabajadores.
- Empowerment, es el sentido de responsabilidad que tienen los trabajadores en su actividad laboral.
- Recompensa, es lo que percibe y recibe el trabajador por su esfuerzo, el cual es motivado por la recompensa brindada por parte de la empresa.
- Desafío, son los objetivos brindados por la empresa, los cuales son aceptados por el trabajador que lo motiva a poder tomar riesgos.
- Relaciones, es como se va manifestar la relación entre los miembros de una organización como de parte de los jefes hacia sus subordinados.
- Cooperación, es la unión de todas las fuerzas para lograr alcanzar un mismo objetivo, mediante el apoyo mutuo.
- Conflictos, son las discrepancias que se pueden manifestar entre los miembros de la organización.
- Identidad, es la fidelidad por parte del trabajador hacia la empresa.

Estas dimensiones son importantes para la organización; ya que ellas son las que

hacen que se formen los sentimientos y percepciones de los miembros dentro de la organización, y por medio de ellas van a actuar, tanto para con sus compañeros de trabajo, como para la organización.

2.2.2.5 Tipos de clima organizacional

Prevalecen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla cinco tipos de clima organizacional. (**Brunet, 1999**):

- **Clima rutinario**, son monótonas, apáticas e impersonales. Marcadas por la hostilidad, la cautela e intimidación.
- **Clima orientado para la tarea**, es el trabajo altamente sistémico y controlado por sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia.
- **Clima de apoyo mutuo**, existen lazos de amistad, empatía y preocupación entre los trabajadores, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.
- **Clima práctico**, se caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel democrático. Donde los problemas lo resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
- **Clima propósito**: Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos.

Las personas pueden sentir mayor satisfacción con la calidad de sus relaciones como con la calidad de lo que producen conjuntamente.

Aquí se ve una clara diferencia entre los tipos de climas existentes dentro de una organización, estos son importantes para ella; ya que de esta manera se puede invertir.

2.3 Definición de la terminología empleada

Estrés: Es definido como el proceso de mecanismo homeostático de los medios internos que existe en el individuo debido a las “niveles críticos de estrés” generados por el ambiente de trabajo (**Ivancevich y Matteson, 1989**).

Clima Laboral: Son percepción sobre aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo (**Palma. S, 2004**).

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo, cuyo diseño será no experimental de tipo transversal (Dankhe, 1986).

Es no experimental, ya que se realizará sin la manipulación deliberada de variables y solo se observarán situaciones ya existentes en su ambiente natural para después analizarlos.

Es transversal, porque la correlación de datos se producirá en un momento único en el tiempo.

Es descriptiva, porque se caracterizará en sus diferentes áreas principales. Es comparativa, ya que realizara la comparación entre las diferentes variables según su género.

Es correlacional, porque se analizará la relación entre las dos variables que se pretende medir.

3.2 Población y muestra

La población está conformada por ciento sesenta y ocho (168) sujetos 93 mujeres y 75 varones cuyas edades oscilan entre 20 años a 58 años, que trabajan en una empresa privada, dedicada al rubro comercial, ubicada en la Av. Tomas Marsano 2230 Surquillo.

Para el estudio se consideró a los 168 sujetos como parte de la muestra de tipo no probabilístico intencional. Conformada por los colaboradores que ocupan diferentes cargos desde puestos altos y bajos en las áreas de recursos humanos, reclutamiento y selección, finanzas y contabilidad, sistemas, fex, continental call center, continental cuentas de haberes, oncosalud call center y personal de limpieza. Teniendo la participación del gerente general de la empresa, los 8 sub gerentes, 15 administrativos, 5 supervisores, 138 vendedores y 2 operarios de limpieza; a quienes se les aplicó los instrumentos de niveles estrés laboral y clima organizacional en su sitio de trabajo.

Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra:

1. Criterios de inclusión:

- Colaboradores de la empresa privada de ambos géneros.
- Colaboradores de los diferentes turnos.
- Colaboradores con asistencia regular.

2. Criterios de exclusión:

- Personas menores de 18 años.
- Colaboradores nuevos que tienen menos de 1 mes trabajando para la empresa privada.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

HG: Existe relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada

Ho: No existe relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada

3.3.2 Hipótesis específicas

H1: Los niveles de estrés de los colaboradores presentan diferencias significativas, según género.

H2: Los climas laborales de los colaboradores presentan diferencias significativas, según género.

H3: Existe relación entre las dimensiones de los niveles de estrés y clima laboral.

3.4 Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medidor	Instrumentos
Estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de cohesión • Respaldo del grupo • Estructura organizacional • Clima organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo Nivel de estrés • Nivel Intermedio • Estrés • Alto nivel de estrés 	• Ordinal	• Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS
Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Realización Personal • Involucramiento Laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy favorable • Favorable • Desfavorable • Muy desfavorable 	• Ordinal	• Escala CL-SPC
Genero	Es un conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	• Nominal	• Cuestionario Socio demográfico

Elaboración propia

3.5 Instrumentos de medición

- **Escala de Estrés Laboral OIT- OMS**

Se utilizó la escala de estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson, cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas en nuestro medio.

La organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), adaptaron la prueba en nuestro medio para analizar y estudiar los estresores presentes en las empresas e instituciones, utilizando el criterio de juicio de expertos. Postulan siete áreas de estrés constituidas mediante la combinación de cuatro niveles: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo (bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés). Estructuraron la prueba en 25 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, siete opciones: (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre).

- **Validez**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total.

Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

- **Fiabilidad**

En un estudio con 203 asesores telefónicos se obtuvo la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de estrés laboral OIT-OMS, obtuvieron una valoración de 0,9218.

- **Escala de Clima Laboral CL-SPC**

Se utilizó la “Escala de Clima laboral CL-SPC” elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo.

Teniendo como objetivo el diagnóstico del clima organizacional en trabajadores, utilizando el criterio de juicio de expertos. Postulan cinco factores de clima laboral constituidas mediante la combinación de cinco categorías: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Superación, comunicación y Condiciones laborales (muy favorable, favorable, media, desfavorable y muy desfavorable). Estructuraron la prueba en 50 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, cinco opciones: (nunca, poco, regular, mucho y siempre)

- **Validez**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los resultados del análisis de los componentes principales de la Escala de Clima CL-SPC, se estructuraron en 5 factores que explicaron el 41.85% de la varianza total. La validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

- **Fiabilidad**

Realizaron un estudio de 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares, con la finalidad de determinar la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de clima laboral CL- SPC, obtuvieron una valoración de 0,97.

3.6 Procedimiento de ejecución para la recolección de datos

El proceso de la presente investigación para la muestra del estudio se seleccionó a través del muestreo no probabilístico intencional.

Se procedió a recolectar los datos con la aplicación de los instrumentos de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral CL-SPC, para ello, se les explico a las personas las instrucciones que deben tomar en cuenta y seguir para resolver las pruebas correctamente. Se diseñó un solo cuadernillo con las pruebas de investigación, de modo que los evaluados marcaron directamente sus respuestas en una sola sesión y en un tiempo promedio de 45 minutos.

Las pruebas se aplicaron de manera grupal, a quienes voluntariamente aceptaron colaborar con la investigación. Se resaltó la confidencialidad respecto los datos que fueron consignados por los participantes, a fin de contrarrestar el falseamiento de respuestas.

Luego, se realizó el análisis preliminar de los datos ausentes y atípicos existentes, detectados en las pruebas aplicadas, invalidando aquellas en las que había errores.

3.7 Procedimiento de análisis estadísticos de los datos

Una vez revisados y depurados los instrumentos, se diseñó una base de datos para realizar todos los análisis estadísticos pertinentes con el paquete SPSS 22 para Windows. Para estimar las características psicométricas de los instrumentos, se verificará la fiabilidad y la validez.

Los resultados que se obtuvieron de la recolecta de datos fueron analizados con estadísticos descriptivos fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y porcentajes en tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.

Además, se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S) para realizar un análisis de normalidad en la muestra y después se utilizó los Estadísticos Inferenciales de manera pertinente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis exploratorio de distribución normal de los datos

En esta sección se presentó el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las escalas de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. En primera instancia se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, en la cual se muestra la distribución de los puntajes de las variables a investigar.

En la tabla 2 se aprecia que las puntuaciones de los colaboradores de una empresa privada en relación a la variable estrés laboral se agrupan en torno a una distribución no normal, puesto que las probabilidades de significancia son menores de 0.05, por lo tanto, queda justificado el uso de estadísticos no paramétricos para el análisis de sus resultados. Así mismo se observa que en relación a la variable clima laboral sus puntuaciones se agrupan en torno a una distribución normal por lo tanto se utilizaran estadísticos paramétricos para el análisis de sus resultados.

Tabla 2

Análisis de normalidad de las puntuaciones

Variables	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	P
Estrés	,119	,000
Clima Laboral	,036	,200*

Elaboración propia

4.2. Características psicométricas de los instrumentos

Para establecer la confiabilidad y validez de la escala de estrés y clima laboral, se aplicó el instrumento a 100 colaboradores fuera de la muestra total.

• Confiabilidad

En este análisis se calculó el coeficiente de Alpha de Cronbach para los 7 factores de la escala de estrés laboral, también se realizó el mismo procedimiento para la escala total. En la tabla 3 se observa que la confiabilidad mínima se encuentra en el factor “territorio organizacional” con un valor de $\alpha = .509$, mientras que la confiabilidad más alta se encuentra en el factor “influencia del líder” $\alpha = .860$. En cuanto a la escala total está obtuvo un valor de $\alpha = .944$, considerándose una excelente confiabilidad para el instrumento ya que supera el valor teórico sugerido para ser considerado como confiable (Herrera, 1998).

Tabla 3

Estimación de confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral

Dimensiones	N° Ítems	α Cronbach
Clima Organizacional	4	,764
Estructura organizacional	4	,627
Territorio Organizacional	3	,509
Tecnología	3	,680
Influencia del Líder	4	,860
Falta de Cohesión	4	,747
Respaldo del grupo	3	,766
Escala Total	25	,944

Elaboración propia

En la Tabla 4, de la Escala de Clima laboral, se observa que la confiabilidad mínima se encuentra en la dimensión “condiciones laborales” con un valor de $\alpha = .673$, mientras que la confiabilidad más alta se encuentra en la dimensión “realización

personal” $\alpha = .901$. En cuanto a la escala total está obtuvo un valor de $\alpha = .959$, considerándose una excelente confiabilidad para el instrumento ya que supera el valor teórico sugerido para ser considerado como confiable (Herrera, 1998).

Tabla 4

Estimación de confiabilidad de la Escala de Clima Laboral

Dimensiones	N° Ítems	α Cronbach
Realización Personal	10	,901
Involucramiento Laboral	10	,856
Supervisión	10	,869
Comunicación	10	,869
Condiciones Laborales	10	,673
Escala Total	50	,959

Elaboración propia

- **Validez**

Para la validez de la escala de estrés se aplicó el análisis de correlación ítem- test. En la Tabla 5 se observa que los ítems del 1 al 25 muestran un coeficiente de Pearson por encima a 0,378 con una $p < 001$, lo que significa que la correlación es altamente significativa. Este resultado demuestra que hay una adecuada contribución por parte de la mayoría de ítems, ya que discriminan adecuadamente la medición del constructo estrés laboral.

Tabla 5

Análisis Factorial de la Escala de Estrés Laboral

ITEM	r	Sig.
Ítem 1	,493**	.000
Ítem 2	,378**	.000
Ítem 3	,553**	.000
Ítem 4	,542**	.000
Ítem 5	,659**	.000
Ítem 6	,652**	.000
Ítem 7	,713**	.000
Ítem 8	,659**	.000
Ítem 9	,647**	.000
Ítem 10	,751**	.000
Ítem 11	,583**	.000
Ítem 12	,679**	.000
Ítem 13	,706**	.000
Ítem 14	,699**	.000
Ítem 15	,661**	.000
Ítem 16	,642**	.000
Ítem 17	,770**	.000
Ítem 18	,766**	.000
Ítem 19	,808**	.000
Ítem 20	,753**	.000
Ítem 21	,626**	.000
Ítem 22	,499**	.000
Ítem 23	,680**	.000
Ítem 24	,706**	.000
Ítem 25	,667**	.000

Elaboración propia

Para la validez de la escala de clima laboral se aplicó el análisis de correlación ítem- test. En la Tabla 6 se observa que los ítems del 1 al 50 muestran un coeficiente de Pearson por encima a 0,301 con una $p < 001$, lo que significa que la correlación es altamente significativa. Este resultado demuestra que hay una adecuada contribución por parte de la mayoría de ítems, ya que discriminan adecuadamente la medición del constructo clima laboral.

Tabla 6

Análisis Factorial de la Escala de Clima Laboral

ITEM	r	Sig.
ítem 1	,576**	.000
ítem 2	,616**	.000
ítem 3	,497**	.000
ítem 4	,604**	.000
ítem 5	,431**	.000
ítem 6	,519**	.000
ítem 7	,301**	.000
ítem 8	,666**	.000
ítem 9	,641**	.000
ítem 10	,516**	.000
ítem 11	,673**	.000
ítem 12	,572**	.000
ítem 13	,546**	.000
ítem 14	,435**	.000
ítem 15	,313**	.000
ítem 16	,741**	.000
ítem 17	,542**	.000
ítem 18	,712**	.000
ítem 19	,766**	.000
ítem 20	,550**	.000
ítem 21	,628**	.000
ítem 22	,730**	.000
ítem 23	,690**	.000
ítem 24	,518**	.000
ítem 25	,634**	.000
ítem 26	,699**	.000
ítem 27	,684**	.000
ítem 28	,647**	.000
ítem 29	,722**	.000
ítem 30	,746**	.000
ítem 31	,673**	.000
ítem 32	,653**	.000
ítem 33	,595**	.000
ítem 34	,744**	.000
ítem 35	,629**	.000
ítem 36	,729**	.000
ítem 37	,589**	.000
ítem 38	,648**	.000
ítem 39	,605**	.000
ítem 40	,711**	.000
ítem 41	,778**	.000
ítem 42	,660**	.000
ítem 43	,716**	.000
ítem 44	,598**	.000
ítem 45	,702**	.000
ítem 46	,769**	.000
ítem 47	,686**	.000
ítem 48	,697**	.000
ítem 49	,660**	.000
ítem 50	,637**	.000

Elaboración propia

4.3. Características sociodemográficas de la muestra

En función a la variable sociodemográfica considerada, se presenta a continuación la siguiente tabla que muestra la distribución de los colaboradores según sus características. En la tabla 7 se observa que el 55,4% de la muestra de colaboradores pertenece al sexo femenino y un 44,6% pertenece al sexo masculino.

Tabla 7

Tabla de contingencia según género de la muestra

Sexo	f	%
Femenino	93	55,4 %
Masculino	75	44,6 %
Total	168	100,0 %

Elaboración propia

4.4. Análisis descriptivo del Estrés Laboral

4.4.1. Estadística descriptiva del estrés laboral

En la tabla 8 se observa que el nivel de estrés laboral de la muestra es promedio (58.44). Asimismo, el puntaje de Asimetría revela que la distribución de los datos es normal. El puntaje de Curtosis revela que no existe concentración normal de valores alrededor de la media.

En cuanto a las dimensiones se aprecia que la dimensión 1 (Clima organizacional) y la dimensión 6 (Falta de cohesión) presentan el promedio más alto (9.61) y la dimensión 3 (Territorio organizacional) presenta el promedio más bajo (6.39). Asimismo, en los puntajes de estrés laboral se observa que la distribución de los datos es normal. Los puntajes de curtosis revelan que en todas las dimensiones existe

concentración normal de valores alrededor de la media a excepción de la dimensión 2 (Estructura organizacional) y 4 (Tecnología).

Tabla8

Estadísticos descriptivos de estrés laboral

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Total
Media	9,61	9,04	6,39	7,95	9,26	9,61	6,57	58,44
Mediana	9,00	8,00	6,00	7,00	7,00	8,00	6,00	52,00
Moda	4	4	4	3	4	4	3	50
Desviación estándar	5,016	4,111	2,967	3,880	6,017	4,813	3,482	25,867
Asimetría	1,027	,853	1,556	,772	1,245	1,138	1,338	,998
Curtosis	,701	,191	3,726	,191	,552	1,150	1,693	,373

Elaboración propia

Leyenda: D1 (Clima Organizacional); D2 (Estructura Organizacional); D3 (Territorio Organizacional), D4 (Tecnología), D5 (Influencia del líder), D6 (Falta de cohesión) y D7 (Respaldo del grupo).

4.4.2. Frecuencia y porcentaje del estrés laboral

En la Tabla 9 se aprecia que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel bajo de estrés (87,5%) conformado por 147trabajadores, mientras que el más bajo se da en el nivel estrés (4,8%) conformada por 8 trabajadores.

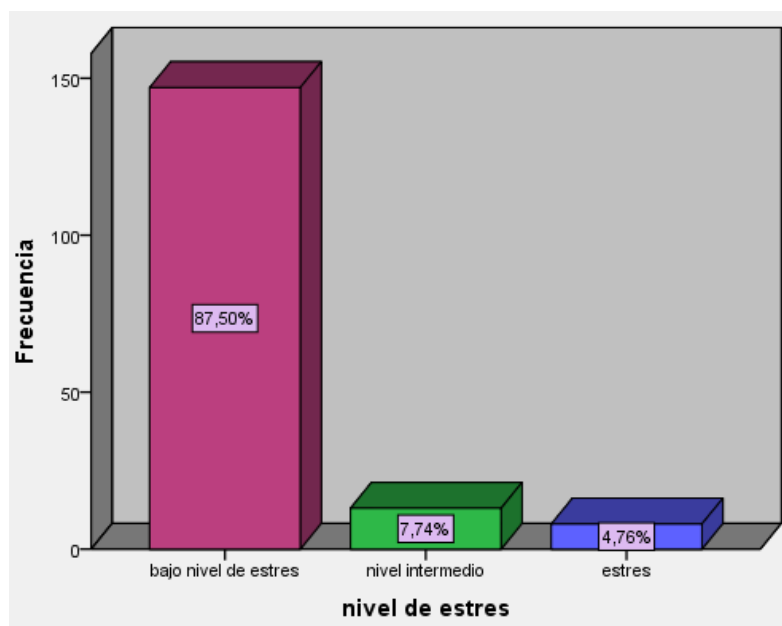
Tabla9

Frecuencia y porcentaje del estrés laboral

Niveles	Fr	%
Bajo nivel de estrés	147	87,5
Nivel intermedio	13	7,7
Estrés	8	4,8

Elaboración propia

Los porcentajes de los niveles de estrés también se pueden apreciar en la figura 1, indicando que el 87,50% presenta un bajo nivel de estrés, el 7,74% un nivel intermedio y el 4,76% estrés.



Elaboración propia

Figura 1. Contingencia según los niveles de estrés

4.5. Análisis descriptivo del Clima Laboral

4.4.1. Estadística descriptiva del clima laboral

En la tabla 10 se observa que el nivel de clima laboral de la muestra es promedio (178.69). Asimismo, el puntaje de Asimetría revela que la distribución de los datos es no normal. El puntaje de Curtosis revela que no existe una concentración normal de valores alrededor de la media.

En cuanto a las dimensiones se aprecia que la dimensión 2 (Involucramiento laboral) presenta el promedio más alto (36.64) y la dimensión 1 (Realización personal)

presenta el promedio más bajo (34.43). Asimismo, en los puntajes de clima laboral se observa que la distribución de los datos es normal. Los puntajes de curtosis revelan que en todas las dimensiones existe concentración normal de valores alrededor de la media a excepción de la dimensión 1(Realización personal) y 4(Comunicación).

Tabla10

Estadísticos descriptivos del clima laboral

	D1	D2	D3	D4	D5	Total
Media	34,43	36,64	36,50	35,32	36,27	178,69
Mediana	34,00	37,00	36,00	35,00	36,00	178,00
Moda	33 ^a	40	39 ^a	33 ^a	34	160 ^a
Desviación estándar	7,274	6,863	7,497	6,595	7,121	30,773
Asimetría	-,103	1,183	1,977	-,041	1,428	,021
Curtosis	-,435	7,740	13,212	-,493	8,998	-,449

Elaboración propia

Leyenda: D1 (Realización personal); D2 (Involucramiento laboral); D3 (Supervisión), D4 (Comunicación) yD5 (Condiciones laborales)

4.4.2. Frecuencia y porcentaje del clima laboral

En la Tabla 11 se aprecia que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel favorable de clima laboral (44,8%) conformado por 74 trabajadores, mientras que el más bajo se da en el nivel desfavorable de clima laboral (4,8%) conformada por 8 trabajadores.

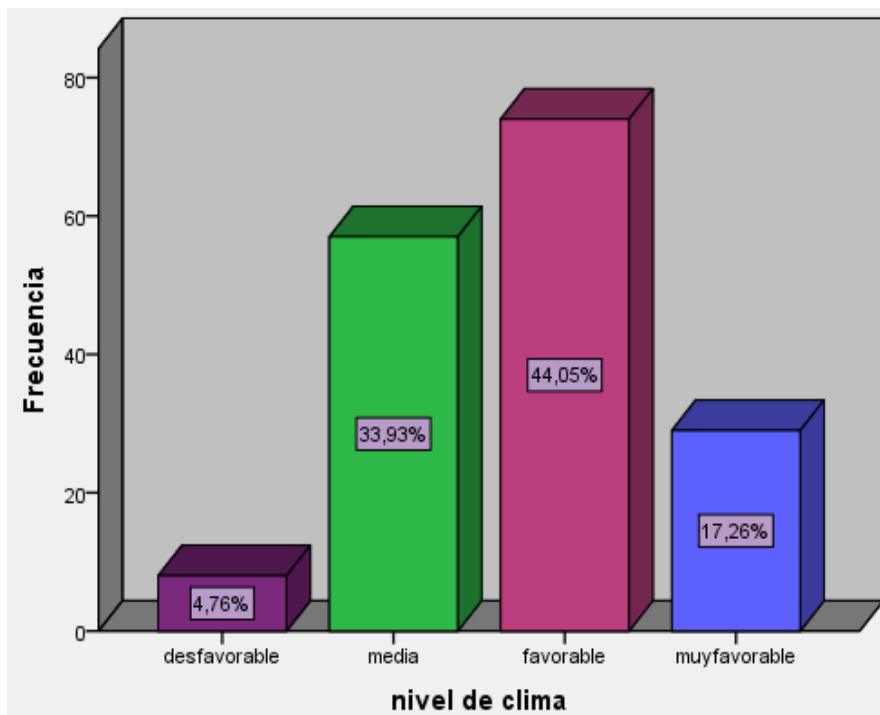
Tabla 11

Frecuencia y porcentaje del clima laboral

Niveles	Fr.	%
Desfavorable	8	4,8
Media	57	33,9
Favorable	74	44,8
Muy favorable	29	17,3

Elaboración propia

Los porcentajes de los niveles de clima laboral también se pueden apreciar en la figura 2, indicando que el 44,05% presenta un clima laboral favorable, el 33,93% un nivel intermedio, el 17,26% un nivel muy favorable y el 4,76% un nivel desfavorable.



Elaboración propia

Figura 2. Contingencia según los niveles de clima laboral.

4.6. Análisis correlacional

Para observar el tipo de relación entre ambas variables se utilizó el estadístico de correlación de Spearman.

En la Tabla 12 se presenta el coeficiente de correlación entre los niveles de estrés laboral y clima laboral. El coeficiente es fuerte (-,483**), negativo (relación inversa) y altamente significativo ($p < .01$).

Tabla 12

Relación entre variables

Variables	Clima laboral	
	r	Spearman
Estrés laboral	-,483**	.000

Altamente significativo ($p < .01$)

Elaboración propia

En la tabla 13 se expone los resultados obtenidos en cuanto a las dimensiones de la escala de estrés laboral en relación con el clima laboral. Donde la primera dimensión de la Escala de estrés es el clima laboral que en relación con la escala de clima laboral obtuvo un coeficiente de correlación de -,506** y un nivel de significación de ,000. En la segunda dimensión de la escala de estrés la estructura organizacional, en relación a la escala de clima laboral obtuvo un coeficiente de correlación de -,460** y un nivel de significación de ,000. En la tercera dimensión de la escala de estrés el territorio organizacional, en relación a la escala de clima laboral obtuvo un coeficiente de correlación de -,359** y un nivel de significación de ,000. En la cuarta dimensión de la escala de estrés la tecnología, en relación a la escala de clima laboral obtuvo un coeficiente de correlación de -,461** y un nivel de significación de ,000. En la quinta dimensión de la escala de estrés la influencia del líder, en relación a la escala de clima

laboral obtuvo un coeficiente de correlación de $-.322^{**}$ y un nivel de significación de $,000$.

En la sexta dimensión de la escala de estrés la falta de cohesión, en relación a la escala de clima laboral obtuvo un coeficiente de correlación de $-.409^{**}$ y un nivel de significación de $,000$. En la séptima dimensión de la escala de estrés el respaldo del grupo, en relación a la escala de clima laboral obtuvo un coeficiente de correlación de $-.377^{**}$ y un nivel de significación de $,000$. De acuerdo a los resultados mencionados se evidencia que existe relación entre las dimensiones del estrés y el clima laboral.

Tabla 13

Relación de las dimensiones de Estrés con el clima laboral

Dimensiones		Total, de Clima Laboral
Clima laboral	<i>r</i>	$-.506^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168
Estructura organizacional	<i>r</i>	$-.460^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168
Territorio organizacional	<i>r</i>	$-.359^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168
Tecnología	<i>r</i>	$-.461^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168
Influencia del líder	<i>r</i>	$-.322^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168
Falta de cohesión	<i>r</i>	$-.409^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168
Respaldo del grupo	<i>r</i>	$-.377^{**}$
	<i>p</i>	$,000$
	N	168

Elaboración propia

4.7. Análisis comparativo

Se observa en la tabla 14 que no existe diferencias significativas en el estrés laboral según el género, puesto que el nivel de significancia es de 0,473. Asimismo, se aprecia que 93 de los colaboradores del género femenino, según los datos estadísticos presentan una media de 59,73; y de los 75 colaboradores del sexo masculino presenta una media de 56,84.

Tabla 14

Estrés laboral según género

Genero	N	x	t	p
Femenino	93	59,73	,719	,473
Masculino	75	56,84	,719	,473

Elaboración propia

En la tabla 15 se observa que no existen diferencias significativas en el clima laboral según el género, puesto que el nivel de significancia es de 0,144. Asimismo, se aprecia que 93 de los colaboradores del género femenino, según los datos estadísticos presentan una media de 175,57; y de los 75 colaboradores del sexo masculino presenta una media de 182,56.

Tabla 15

Clima laboral según género

Genero	N	X	t	p
Femenino	93	175,57	-1,469	,144
Masculino	75	182,56	-1,469	,144

Elaboración propia

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados descritos, permiten apreciar que con base en los datos aportados por los sujetos que integraron la muestra, se obtuvieron referencias de la percepción que los mismos tienen respecto al nivel de estrés laboral que experimentan y el clima laboral de la empresa; igualmente la asociación que existe entre dichas variables.

Al identificar los niveles de estrés laboral de los colaboradores de una empresa privada, se determinó una media igual a 58,54; lo cual corresponde a la categoría “baja”, indicando así que los colaboradores experimentan un bajo nivel de estrés. Tal resultado fue coincidente con el estudio de Belkys (2008) quien indicó que, de la muestra estudiada presentó un nivel bajo de estrés laboral. Esto difiere con la investigación realizada por Dávalos (2005) sobre el Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”, quien obtuvo como resultados que el nivel de estrés laboral es moderado. La presencia de un nivel bajo de estrés en los colaboradores de una empresa privada, apoya lo referido por Lazarus y Folkman (1986) en cuanto la estimación cognitiva de las capacidades del individuo para afrontar las demandas del ambiente.

Al identificar los niveles de clima laboral de los colaboradores de una empresa privada, se obtuvo una media igual a 178,69; la cual se ubicó en la categoría favorable. Indicando así que los colaboradores perciben un favorable clima laboral. Estos

resultados coincidieron con la investigación realizada por Marroquín y Pérez (2011) sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, donde obtuvo como resultados que existe un buen clima laboral en la muestra estudiada. Así mismo en la investigación realizada por Nieves (2013) sobre el desempeño docente y el clima organizacional, concluye que en general el clima organizacional es muy bueno. Este resultado es apoyo por lo planteado por Chiavenato (2000), respecto a que el Clima organizacional que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente laboral.

Al establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés de los colaboradores, según género; se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0,719; lo que evidencia que no existen diferencias significativas en el estrés laboral según el género. Estos resultados pueden ser explicados por Peiró (1999) quien señala que el estrés laboral es influido por variables ambientales, experiencia subjetiva, respuestas del trabajador, resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la persona (patrones de personalidad), siendo más importantes e influyentes para establecer diferencias, que la variable género.

Al establecer las diferencias significativas del clima laboral de los colaboradores, según género; se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0,144; lo que evidencia que no existen diferencias significativas en el clima laboral según el género. Estos resultados pueden ser explicados por Méndez (2006) quien refiere que las percepciones de los trabajadores sobre su clima laboral son motivadas por variables como los objetivos de la empresa, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación, estas variables orientan su participación, compromiso y satisfacción con la empresa.

En el objetivo general del estudio que se planteó, establecer si existe relación entre el estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, también fue alcanzado al obtener como correlación bivariada una significación de 0,00. A diferencia del resultado obtenido en la investigación realizada por Carmona (2002)

sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería en el Perú, donde concluye la inexistencia de relaciones entre el síndrome de Burnout y el clima laboral. Sin embargo, este resultado pone en manifiesto que existe asociación entre el Clima laboral y el Estrés laboral, brindando apoyo a lo señalado por Harrison (1978) propone que la causa del estrés en un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas.

Lo expuesto es lo que ha conducido a que las organizaciones planifiquen, coordinen, ejecuten, supervisen y evalúen programas de manejo del estrés a sus empleados. Propósito del estudio de Navarrete y Orozco (1999), quienes evaluaron el efecto del programa de musicoterapia sobre el nivel de estrés de un grupo de trabajadores. Obteniendo como resultado una disminución del estrés laboral, tanto a nivel global como en las dimensiones de sobre carga de trabajo, conflicto de roles e interferencia en el desempeño.

5.2. Conclusiones

1. La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral.
2. Se concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés.
3. Se infiere que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral.
4. Se desprende que no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 59.73 y el género masculino una media de 56,84.

5. Se concluye que no existen diferencias significativas en el clima laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 175,57 y el género masculino una media de 182,56.
6. Existe relación altamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el clima laboral.

5.3. Recomendaciones

Dada la importancia de los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda lo siguiente:

1. A partir de los hallazgos encontrados se recomienda a la empresa, trabajar en mejorar el clima laboral en la empresa con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral
2. Para establecer diferencias en cuanto al clima laboral y el estrés laboral se sugiere indagar este aspecto, con otras variables sociodemográficas como el puesto de trabajo, la edad, el estado civil, el nivel socioeconómico, que probablemente podrían establecer diferencias en las dos variables de estudio.
3. Se recomienda realizar estudios correlacionales en otras muestras del sector empresarial o en muestras más representativas con el fin de consolidar, generalizar y comprobar los resultados hallados en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barquinero, A. (25 de abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. Extraído de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>.
- Belkys, M. (2008). El estrés laboral en el personal que elabora en servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” en la ciudad de Caracas, Venezuela,
[dehttp://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf)
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Definiciones diagnóstico y consecuencias. México. Editorial Trillas
- Calsina, Y. (2011). Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital III salcedo, en Puno, de
http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/146/01_calsina_diaz_YR_FACS_Enfermeria_2012.pdf?sequence=1(investigacion
- Carmona, F. (2002). Relaciones entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería en el Perú, de
<http://www.psiquiatria.com/enfermeria/relaciones-entre-el-sindrome-de-burnout-y-el-clima-laboral-en-profesionales-de-enfermeria/#>
- Castillo, N. (2014). Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada en Lima, Perú, de
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. 5ta edición. Colombia.

- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. Editorial Prentice-Hall.
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Dávalos, H. (2005). Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”, en Perú, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1029>
- Goncálves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad*.
- Hernández Misael (S/F). Estrés laboral <http://www.uv.mx/iiesca/dinah/hernan.htm>.
- Hernández Misael, Gutierrez y Flores. (S/F). *El estrés en el trabajo: Un Enfoque psicoadministrativo*. D.F, México, de <http://www.uv.mx/iiesca/revista/suma36.html>.
- Keith, David y John W. Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Lazarus y Folkman (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*, Simon & Schuster, N.Y.
- Marroquín, S y Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Guatemala, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
- Matassini, H. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao*, de http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Matassini_Relaci%C3%B3n-entre-inteligencia-

emocional-y-clima-organizacional-en-los-docentes-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-p%C3%BAblica-de-La-Perla.pdf

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario.

Miño, A. (2012, 7 de mayo). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. Revista Psicología Científica.com, 14(9). Disponible en:
<http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media>

Montero, Gloria. (2010). El nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el Perú,
[dehttp://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf](http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf)

Navarrete y Orozco (1999). El efecto de un programa de musicoterapia sobre el nivel de estrés en los trabajadores del departamento de seguridad (Interbank, banco universal).

Nieves, Freddy. (2013). Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Edo, en Venezuela, de
<http://es.slideshare.net/doctorando/desempeo-docente-y-clima-organizacional-en-el-liceo-agustn-codazzi>

Oramas, A. (2013). Estrés laboral y síndrome de Burnout en docente cubanos de enseñanza Primaria, en la Habana, Cuba, de
http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Editorial Cartolan. Lima.

- Peiró, J. (1999). Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, Bogotá. 32vo. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo-consejo colombiano de seguridad.
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F
- Saccca, J. (2010). Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres, Perú, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2405>
- Salom, Colombia y otros (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. Revista interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13, N°11. Pág. 35-48
- Sanchez, F. (2010). El estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en la ciudad de san Lorenzo Santa fe, Argentina, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Seisdedos, N. (1996). “El clima laboral y su medida”, Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” (Núm. 2).
- Selye, H. (1926). “The stress of life”. Edit. McGraw-Hill.
- Zaldivar David. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
“Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”	¿Cuál es la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada?	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer si existe relación entre el estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada.</p> <p>Objetivo específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los niveles de estrés laboral de los colaboradores de una empresa privada. • Identificar el clima laboral de los colaboradores de una empresa privada. • Establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés de los colaboradores, según género. • Establecer las diferencias significativas del clima laboral de los colaboradores, según género. • Determinarla relación entre las dimensiones de los niveles de estrés y el clima laboral. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los niveles de estrés de los colaboradores presentan diferencias significativas, según el género. • El clima laboral de los colaboradores presenta diferencias significativas, según género. • Existe relación entre las dimensiones del estrés y de clima laboral.

FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS

- **Nombre del Test** : Escala de Estrés Laboral OIT_OMS
- **Nombre del Autor** : Ivancevich & Matteson
- **Particularidad** : Instrumento de exploración Psicológico.
- **Objetivo** : Identificación de los estresores .Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción
- **Estructuración:** La prueba tiene 7 áreas

CARACTERISTICAS:

- Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.
- Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.
- Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas

METODOLOGÍA:

Las técnicas que se utilizan para el análisis son, principalmente:

- Entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés entre las personas a su cargo.
- Entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés.
- Cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los

estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.

- Otras técnicas: Junto con las entrevistas, cuestionarios y/o reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitivas o de relajación corporal.

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de las condiciones ambiental de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- 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.

- 1 Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

	Núm. ítems	Rango de estrés		
			Bajo nivel de estrés	< 90,2
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28	Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28	Estrés	117,3 – 153,2
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21	Alto nivel de estrés	> 153,3
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		

BAREMOS SEGÚN EDAD:

Pc	Puntaje Directo	
	25 a 30 años	31 a 35 años
1	0 a 29	
2	48	43
3	51	47
4	54	53
5	57	58
10	71	76
15	81	92
20	92	100
25	98	107
30	105	112
35	107	114
40	111	
45	115	119
50	118	120
60	122	
65	123	125
70	125	127
75	128	128
80	130	131
85	135	135
90	140	142
95	146	146
96	151	149
97	155	151
98		153
99	157	155
Media	111,18	116,27
DS	26,087	25,554

BAREMOS SEGÚN SEXO:

Pc	Puntaje directo	
	Masculino	Femenino
1	0 a 26	0 a 32
2	43	47
3	47	51
4	52	55
5	57	58
10	74	75
15	85	86
20	93	97
25	103	103
30	106	107
35	112	111
40	117	113
45	119	116
50	120	119
55	122	120
60	124	123
65	127	124
70	129	126
75	132	127
80	139	130
85	144	133
90	147	137
95	151	144
96	154	145
97		151
98	157	155
99		156
Media	114,83	112,31
DS	27,657	24,405

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

I. FICHA TECNICA

- a. Nombre del Test : Escala de Clima Laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo: Evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 5 factores:

- Factor I: Realización Personal.
- Factor II: Involucramiento Laboral.
- Factor III: Supervisión.
- Factor IV: Comunicación.
- Factor V: Condiciones laborales.

II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO

- Escala tipo lickert.
- Consta de 50 ítems.
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323empleados), expresados en percentiles.

III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

- Ninguno o Nunca. 1 Punto
- Poco. 2 Puntos
- Regular o Algo. 3 Puntos
- Mucho. 4 Puntos
- Todo o Siempre. 5 Puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS

- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Factor III: Supervisión. 3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA CL-SPC

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS	FACTORES I AL V	PUNTAJE TOTAL
MUY FAVORABLE	42 – 50	210 – 250
FAVORABLE	34 – 41	170 – 209
MEDIA	26 – 33	130 – 169
DESFAVORABLE	18 – 25	130 – 169
MUY DESFAVORABLE	10 - 17	50 - 89

IV. INTERPRETACIÓN

- **Factor I: Realización Personal.**

Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

- **Factor II: Involucramiento Laboral.**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

- **Factor III: Supervisión.**

Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

- **Factor IV: Comunicación.**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

- **Factor V: Condiciones laborales.**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

V. BAREMOS:

Normas Percentilares Escala CL-SPC (Muestra = 1323)

Pc	I	II	III	IV	V	Total	Pc
99	45	49	49	47	46	231	99
95	41	45	45	44	42	215	95
90	39	43	43	42	40	205	90
85	38	41	41	40	39	197	85
80	38	40	40	39	38	193	80
75	37	40	39	38	37	189	75
70	36	38	38	37	36	185	70
65	35	38	37	36	35	181	65
60	34	37	36	35	35	178	60
55	33	36	35	35	34	173	55
50	32	35	34	34	33	168	50
45	31	34	33	33	32	164	45
40	30	33	32	32	31	159	40
35	30	32	31	31	31	154	35
30	28	31	30	30	30	149	30
25	27	30	29	29	29	144	25
20	26	29	28	27	27	138	20
15	25	28	26	26	26	131	15
10	23	26	24	25	24	124	10
5	21	23	21	22	22	1112	5
1	16	17	16	17	18	92	1
Media	31.68	34.69	33.63	33.28	32.8	166.07	Media
D.S.	6.45	6.65	7.01	6.54	6.11	31.28	D.S.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

DATOS PERSONALES:

EDAD: _____ SEXO: M F ÁREA DE TRABAJO: _____

PUESTO QUE OCUPA: _____ JEFE: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIO NALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEN TEMENTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIO NALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEN TEMENTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

DATOS PERSONALES:

EDAD: _____ SEXO: M F ÁREA DE TRABAJO: _____

PUESTO QUE OCUPA: _____ JEFE: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GLOSARIO

- **Amotivación laboral**

Tiene su origen en el sistema para la promoción del trabajador en su carrera profesional y en la competencia de la organización y dirección de la empresa. El trabajador suele atravesar tres fases: en la primera predomina la ilusión por la actividad laboral, en la segunda el desánimo con el trabajo, y en la tercera fase, aparece la triada: amotivación laboral, falta de compromiso con el trabajo e insatisfacción laboral, aunque también es frecuente que se vea alterado el autoconcepto y el locus de control del trabajador, lo que conlleva que se vea afectada no sólo la tarea y actividad profesional sino también el contexto laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo.

- **Autoconcepto**

Es la percepción o imagen de uno mismo. Es decir, el conjunto de pensamientos con los que nos describimos a nosotros mismos. No es algo innato, sino que se forma a partir de sentimientos y experiencias.

- **Autonomía**

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

- **Clima organizacional**

Es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa.

- **Comunicación en el trabajo**

Se refiere a la comunicación de los trabajadores dentro de la actividad laboral, y puede ser: comunicación formal, aquella establecida por la organización. Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las

metas de la organización y comunicación informal, que surge en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la organización.

- **Desempeño de rol**

Es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del trabajador como de los demás. Hay un patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea.

- **Despersonalización**

Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. Es una de las tres dimensiones del *burnout*.

- **Empatía**

Es la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento o de su forma de tomar decisiones.

- **Ergonomía**

Se deriva de las palabras griegas *ergon*, trabajo; *nomos* leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente estudio del trabajo. Pero se ha definido por la OIT como la aplicación de las Ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima recíproca adaptación del hombre y su trabajo, los beneficios serán medidos en términos de eficiencia humana y bienestar.

- **Estilo de mando**

Hace referencia a la forma de dirección y liderazgo de una organización. Influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Puede ser: autocrático, democrático, *laissez faire* (dejar hacer) y paternalista.

- **Estrés laboral**

Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.).

- **Factor de riesgo psicosocial**

Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud.

- **Falta de realización personal**

Es la tendencia a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. Es una de las tres dimensiones del burnout.

- **Iniciativa**

Ver Autonomía.

- **Infracarga laboral**

Se da cuando el volumen de trabajo es insuficiente o está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador, es la infracarga o subcarga cuantitativa. Cuando la tarea no implica ningún compromiso mental, es demasiado sencilla y resulta insuficiente y aversivas para el trabajador es la infracarga o subcarga cualitativa.

- **Locus de control**

Hace referencia a las creencias que tiene un sujeto sobre si es su conducta o un factor fuera de control, lo que determina aquello que le ocurre a la persona. Cuando el sujeto cree que es capaz de llevar a cabo una conducta que le conducirá a su objetivo decimos que su locus de control es interno. Por el contrario, cuando la causa de su conducta la sitúa en factores del exterior como el azar, la suerte o el destino, su locus de control tiene a ser externo.

- **Proxemia**

Distancia entre los trabajadores en el lugar de trabajo.

- **Relaciones interpersonales en el trabajo**

Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas... y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal.

- **Riesgo Psicosocial**

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

- **Ritmo de trabajo**

Es el tiempo normal requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden determinar el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

- **Satisfacción laboral**

Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

- **Síndrome de burnout**

Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.).

- **Sobrecarga laboral**

Se produce cuando la cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.