



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS POR CALL CENTER DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL DE LIMA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Sara Milagros Carrasco Montero

Asesor:

Mg. William Mario Aranda Arrese

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. William Mario Aranda Arrese, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- *CARRASCO MONTERO, SARA MILAGROS*

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019” para aspirar al título profesional de: *Licenciado en Administración* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. William Aranda Arrese
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo incondicional y motivación constante para poder lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a mi familia, mi compañero de vida y amigos por su apoyo incondicional.

A todos mis profesores por cada una de sus enseñanzas.

A la Universidad Privada del Norte por darme la oportunidad de cumplir mi sueño y llegar a ser una gran profesional.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	45
CAPÍTULO III. RESULTADOS	51
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estilos de liderazgos	32
Tabla 2. Escala de interpretación de la magnitud del Coeficiente de Correlación o Asociación	47
Tabla 3. Estadística descriptiva del Clima laboral	50
Tabla 4. Estadística descriptiva del Estrés laboral	52
Tabla 5. Prueba de normalidad.	53
Tabla 6. Correlación entre la autorrealización y el estrés	54
Tabla 7. Correlación entre el Involucramiento laboral y el estrés	55
Tabla 8. Correlación entre la supervisión y el estrés	56
Tabla 9. Correlación entre la Comunicación y el estrés	57
Tabla 10. Correlación entre las Condiciones laborales y el estrés	58
Tabla 11. Correlación entre el clima laboral y el estrés	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estadística descriptiva del clima laboral	51
Figura 2. Estadística descriptiva del estrés	52

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por Call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019. Esta tesis tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño correlacional, no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se emplearon dos cuestionarios, el de clima laboral elaborado por Sonia Palma (2004) constituido por 50 preguntas y la escala de estrés Laboral de la OIT-OMS constituido por 25 preguntas que se aplicó a 67 colaboradores de esta empresa. Los resultados determinaron que el clima laboral fue percibido en un nivel bajo, mientras que el estrés fue percibido en un nivel alto, así mismo se concluyó que el clima laboral y el estrés se relacionan de forma significativa.

Palabras clave: Clima laboral, estrés, call center

ABSTRACT

The research work had as a general objective, to determine the relationship between the work environment and the stress of the collaborators of the sales area by Call center of a business training company in Lima, 2019. Regarding the applied methodology, we had a quantitative approach, applied type, correlational, non-experimental cross-sectional design; For the collection of information, two questionnaires were used, the work environment prepared by Sonia Palma (2004) consisting of 50 questions and the ILO-WHO Labor stress scale consisting of 25 questions, applied to 67 employees of the company tyoe call center. The results determined that the work environment was perceived at a low level, while stress was perceived at a high level d, it was also concluded that the work environment and stress are significantly related.

Keywords: Work environment, stress, call center area

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

En el contexto nacional, la empresa Aptitus ha realizado una encuesta donde encontró que el 86% de los peruanos está dispuesto a renunciar si en su actual trabajo tuviese un mal clima laboral, en esta encuesta un 81% de los trabajadores considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño, mientras que un 19% considera que no influye en su desempeño, por otro lado, el 49% de los encuestados manifestó que en su trabajado practican la meritocracia como forma de reconocimiento para su desempeño, mientras que, un 64% reconoció que se siente valorado por su jefe directo y el 36% no se siente apreciado en su entorno laboral (Gestión, 2019).

En un congreso internacional de la Seguridad y Salud en el trabajo organizado por el Poder Judicial, se dio a conocer que en el país el primer padecimiento de los trabajadores es el estrés laboral, puesto que ocho de cada diez trabajadores presentan un cuadro de estrés, ello se ve reflejado en la salud de las personas y para las empresas en pérdidas económicas (La República, 2017).

Un factor fundamental en la productividad de los trabajadores es contar con un clima laboral adecuado, por ello, que en Nicaragua los sindicatos y trabajadores han hecho un esfuerzo en conjunto para hacerle conciencia a los empleadores que un lugar con buenas condiciones es un lugar sano que podría aumentar la productividad de los mismos, de la misma forma el Ministerio del trabajo realiza continuas inspecciones para verificar que lo solicitado tanto por sindicatos

como por trabajadores se cumpla. Es importante destacar que Nicaragua ha sido posicionada y calificada por el Programa Better Work con buenos resultados en función de avances en la calidad y las condiciones laborales (Espinoza, 2019).

Por otra parte, otros países en el entorno laboral no cuentan con la misma realidad de Nicaragua y es que, como mencionan en el diario El Imparcial (2019) y según el Instituto mexicano del Seguro Social el 75% de los mexicanos sufre de fatiga por estrés laboral, las cuales son cifras alarmantes porque ha superado a grandes países como Estados Unidos y China, puesto que deja en evidencia que es el país donde más horas se trabaja al año con 2 mil 255 lo que equivale a unas 43 horas a la semana.

Esto ha desencadenado en los trabajadores cuadros de estrés que han generados problemas de salud mental que se pueden percibir en conflictos internos, por ejemplo, tratan con indiferencia o desprecio a los clientes y compañeros de trabajo, así mismo se percibe que tienen sentimientos de baja realización, denotan frustración, se evidencia alta rotación del personal y ausentismo, todo ello en conjunto ha afectado la productividad de los trabajadores.

A partir de esto en México como mencionan en el diario Vanguardia (2019) se han llevado campañas para concientizar a los empleadores de facilitar climas y espacios laborales que promuevan el bienestar y la salud, por tal motivo hacen hincapié en que los líderes de cada

organización deben ser perceptivo ante cualquier cambio que tenga su personal y canalizarlo de la forma más adecuada.

La situación de una empresa de capacitación empresarial de Lima, por medio de la observación y comentarios de los trabajadores del área de ventas por call center, se ha podido verificar ciertos problemas con respecto en el ambiente laboral, debido a que las condiciones que brindan no cubren sus expectativas, además, las pocas oportunidades que tienen para el ascenso hacen que, no estén integrados dentro de la organización, porque tampoco tienen todas las herramientas y materiales necesarios para sus funciones, es decir, son el área que menos relevancia e importancia tiene para los directivos de esta organización, porque no tienen un trato justo, ni al acceso a oportunidades e incentivos económicos.

Lo anterior, probablemente esté relacionado con el nivel actual de estrés que tienen los empleados, porque no se sienten acompañados o respaldados por la empresa, además, la estructura de trabajo con la que cuentan muchas veces hace que se sientan presionados, en la realización de sus actividades, además, que les impiden la sociabilización con otros compañeros de diferentes áreas, porque simplemente no son tomados en cuenta en las actividades o programas de convivencia laboral. De continuar con dicha situación, los empleados de esta área aparte de sufrir con problemas de salud, también puede generar poco compromiso, lo que se vería reflejado en el inadecuado trato en la atención al cliente, mermando los intereses de la empresa.

A partir de esta problemática ha surgido la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019? La resolución de la misma permitirá

brindar un análisis, entorno a las falencias más agravantes a fin de que puedan realizar los correctivos necesarios en las mismas.

Teniendo en cuenta la problemática planteada en párrafos anteriores resulta necesario el abordaje de investigaciones previas que den sustento teórico a la investigación, a continuación, se presentan los siguientes antecedentes internacionales abordados en el estudio:

Taco (2019) en su tesis “Caracterización de factores de clima laboral y su influencia en el estrés laboral del personal dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico en el sector metalmecánico (Tesis de Postgrado). Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores de clima laboral en el estrés del personal del sector metalmecánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico, donde la muestra estuvo conformada por 47 trabajadores y se utilizó como instrumento cuestionarios, siendo una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y correlacional. Se concluyó, afirmando que las carencias en torno a la calidad laboral remiten en los altos niveles de estrés, puesto que el clima laboral más anticuado y rudimentario ocasiona que el trabajo bajo presión se acentúe, además que el ambiente laboral también se ve afectado por las relaciones sociales de los trabajadores, lo que impide que estos tengan momentos de comodidad laboral. Este estudio resulta relevante por su acercamiento a los factores que influyen negativamente en el ambiente laboral y por su impacto en los niveles de estrés.

Suandi, Arif y Othman (2014) en su investigación Relationship between Organizational Climate, Job Stress and Job Performance Officer At State Education Department. (Artículo

científico), en el cual tuvo como objetivo de estos investigadores fue determinar el desempeño laboral de los oficiales del departamento de educación estatal, el nivel de estrés laboral entre los oficiales, el nivel de conexión entre el clima organizacional con el estrés laboral de los oficiales del Departamento de Educación del Estado, observando la diferencia en el nivel de desempeño de acuerdo con factores demográficos y observar la influencia del clima organizacional y el estrés laboral hacia el desempeño laboral, para ello, la muestra estuvo conformada por 543 oficiales, que fueron encuestados por medio de cuestionarios, siendo una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo. Se concluyó, que el nivel de desempeño laboral por parte de los oficiales se encuentra en un punto sobresaliente, en cambio el nivel de clima organizacional se mantiene estable y el nivel de estrés laboral tiene muy poca puntuación. Estos niveles reflejan la capacidad de los funcionarios de continuar con sus actividades y tener las habilidades para manejar exitosamente el estrés laboral a pesar de que puedan tener ciertos altibajos laborales.

Ramos y Unda (2016) en su investigación “Work stress and organizational climate in an educational context: a comparison study between teachers and support staff.” (Artículo científico), por lo cual, en esta investigación tuvo como propósito comparar la percepción del clima, la percepción del estrés laboral, los factores estresantes y los mecanismos de afrontamiento entre grupos, además, la muestra estuvo constituida por 185 trabajadores, a quienes se le aplicó el instrumento del cuestionario, siendo una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional. Se concluyó que los factores que producen estrés no se dan de la misma manera entre los docentes y el personal de apoyo, pero que, esta diversidad está asociada con el procedimiento de las variables cuando se entrelazan con el estrés. Se determinó que los

niveles de estrés eran moderados a algo ascendente y que mayormente están relacionados con el clima laboral, siendo el personal docente el más involucrado y con menos estrategias de afrontamiento, finalmente se determinó que la autorrealización es un factor determinante en el estrés laboral, puesto que la relación entre ambos resulta significativa. La importancia de esta investigación es que a través de estas comparaciones se puede optimizar el comportamiento organizacional, a fin de disminuir los niveles de estrés en correlación con el trabajo ejercido.

Alarcón y Gutiérrez (2014) en su tesis “Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá”. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia, en el cual se tuvo como objetivo identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en Bogotá, además, la muestra fue un total de 40 participantes a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario, siendo una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental. Se obtuvo como resultado que la relación entre roles de trabajo afecta negativamente los niveles de estrés de los miembros, lo que produce que quienes tienen cargos inferiores pueden ser víctimas de abuso por quienes tienen cargos de mayor importancia. Otro factor negativo fue la falta de prevención en torno a circunstancias y situaciones y de capacitación que producen riesgo laboral, puesto que estos factores terminan dando como resultado un incremento del estrés. Este estudio permite profundizar en las organizaciones laborales con el fin de mejorarlas para que el clima laboral sea adecuado y sustentable para el trabajo y la mejora de su calidad de vida.

Tapia (2015) en su tesis: “Incidencia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de la empresa Business Mind, año 2015” (Tesis de Postgrado). Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Samborondón, Ecuador, el cual, tuvo como finalidad la identificación de variables que generan el estrés y cómo afecta el clima laboral en su desarrollo, para cumplir con este objetivo se desarrolló una investigación de diseño cualitativo no experimental, transeccional y de nivel descriptivo, a través de la aplicación de una encuesta a una muestra de 51 individuos. Se concluyó que el estrés laboral es la tensión resultante de una situación de exigencia dentro de la organización, por lo tanto, el clima laboral tiene una influencia directa sobre los niveles de estrés presente en los trabajadores, evidenciable en el contraste entre porcentajes obtenidos por el investigador, ya que el 47% de los encuestados muestran presencia de estrés, a la vez que el 59% dice trabajar en un clima laboral desfavorable. Este trabajo hace un estudio bibliográfico sobre factores causantes de estrés que servirán para nutrir las bases teóricas del actual trabajo, a la vez que proporciona suficientes resultados estadísticos que pueden contrastarse y usarse como guía para la discusión de resultados del presente estudio.

Al igual que se abordaron estudios internacionales para darle un sustento a la investigación resulto necesario indagar en estudios a nivel nacional, los cuales son presentados a continuación:

Lazo y Lazo (2018) en su estudio: “Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil” (Artículo científico). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú, el cual tuvo como objetivo principal la identificación de la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, además, para lograr dicho objetivo, realizaron la

aplicación de un cuestionario y un test de vulnerabilidad al estrés a una muestra de 151 trabajadores, siendo esta una investigación de diseño cuantitativo no experimental, correlacional y de nivel descriptivo. Concluyó que existe una correlación inversa de la vulnerabilidad al estrés con el ambiente laboral, señalando que entre menos favorable sea el ambiente laboral, mayor será la vulnerabilidad al estrés del trabajador. A su vez, determinaron que las mujeres tienden a ser más vulnerables al estrés que los hombres, y que esto puede ser como consecuencia de las altas expectativas que se trazan y al reducido número de oportunidades para ascender profesionalmente de las mismas. Gracias al análisis multidimensional que realiza este trabajo, se utilizará para contrastar y discutir los resultados de la presente investigación.

Barrantes y Tantucucho (2018) en su tesis: “El clima laboral y su influencia en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao 2016” (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Telesup. Lima, Perú, el cual tuvo como finalidad el conocimiento de la influencia del clima laboral sobre el estrés en los colaboradores de la organización de la empresa G&G General Service S.A.C., además. desarrollaron una investigación de diseño cuantitativo no experimental, de eje transversal, correlacional y de nivel descriptivo, a través de la aplicación de una encuesta a una muestra de 60 empleados. Concluyendo que el clima laboral tiene influencia sobre el nivel de estrés, ya que aquellos empleados que cuentan con ambiente laboral agradable rinden mejor, tienen mayor motivación y se muestran más satisfechos que aquellos que se encuentran en un ambiente desfavorable, así mismo se concluye que la comunicación resulta un factor imperativo en los desencadenantes de estrés, puesto que aquellos que no interactúan o no se sienten parte del grupo presentaron

mayores niveles de estrés. Este trabajo hace un análisis estadístico de diversos factores, pudiendo servir de guía en el análisis de resultados y permitiendo contrastar con los datos obtenidos en el actual estudio.

Romero (2015) en su tesis: “Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera HAYDUK, Distrito de Chimbote-Provincia del Santa: 2014” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú, el cual tuvo como objetivo general la descripción de la influencia del clima laboral en la presencia de estrés en empleados, por ello, para el desarrollo de este objetivo realizó una recopilación bibliográfica, la aplicación de un guion de entrevista y encuestas a una muestra de 226 trabajadores, siendo esta una investigación de diseño mixto cualitativo-cuantitativo y de nivel descriptivo. Se concluyó que un clima laboral deficiente afecta el estado emocional y la estabilidad de cada trabajador, a su vez, que los altos niveles de insatisfacción afectan la motivación y desmejora su estado físico y mental, a esto se le añade la importancia de una buena comunicación entre jefes y empleados, ya que, al haber una débil comunicación, se genera temor entre los empleados de no ser tomados en cuenta. Este estudio analiza las consecuencias de un clima laboral desfavorable para el empleado; identificando ciertas variables claves como motivación y comunicación que servirán de marco referencial para el actual trabajo.

Ipanaque (2018) en su trabajo de investigación: “Clima laboral y estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú, el cual tuvo como finalidad la determinación de la influencia del clima laboral sobre el estrés laboral, donde para

llevar a cabo esto, aplicó un cuestionario a una muestra de 42 empleados, siendo esta investigación de diseño mixto cuantitativo-cualitativo no experimental y de nivel explicativo. Llegando a la conclusión de que el clima laboral se encuentra en un nivel desfavorable, además se determinó que existen relación significativa entre el entorno laboral del trabajador y su nivel de estrés desde el nivel individual, donde la falta de involucramiento, reconocimiento de logro puede incidir en la susceptibilidad que tiene el empleado al estrés, hasta las relaciones interpersonales y el interés de la organización sobre los mismos, que, al mejorar, aminoraran el desarrollo de manifestaciones de estrés. Los distintos factores analizados en este trabajo servirán como referente teórico a la hora de la discusión de los resultados del presente estudio.

Luego, procedió con la revisión y selección de investigaciones previas se hizo una revisión de la literatura en base a las variables de estudio, siendo esta el clima laboral y el estrés con sus respectivas dimensiones e indicadores:

Cuando se trata de hablar de un factor fundamental en el desempeño y resultado de los procesos de toda empresa o negocio, sin duda alguna uno es el clima laboral, además, es entendido como la percepción que tienen los trabajadores sobre el contexto laboral y los diferentes aspectos vinculados a éste, permite realizar un diagnóstico rápido e importante para la elaboración de acciones del tipo correctivas y preventivas por parte de la gestión administrativa. Según Palma (2004) dentro de la psicología organizacional, lo fundamental es optimizar y potencial todo el funcionamiento psicológico de los sistemas, grupos y trabajadores de una empresa y para ello se instauran climas organizacionales saludables, siempre enfocados en la obtención de los objetivos y metas de la institución (p.1). En palabras más sencillas, entonces es posible decir

que el ambiente laboral no es otra cosa que las propiedades o atributos que debe tener un contexto de trabajo y que deben ser percibidas por quienes laboran en él de forma positiva para que así sea capaz de influir en ellos, aumentando su productividad. Ahora bien, el clima laboral puede dividirse en 5 dimensiones y según el mismo autor son:

Dimensión 1. La autorrealización. En este lo fundamental es cómo el trabajador se vea a sí mismo dentro de sus funciones, por eso Palma (2004) incluye dentro de esta dimensión a todas las posibilidades que el empleo le ofrezca al trabajador para desarrollarse personal y profesionalmente (p.51), pues de esta manera los colaboradores evitan la sensación de estancamiento y miran con perspectivas de futuro su estadía en la empresa u organización. Por eso, en esta área son fundamentales los siguientes ítems:

Las oportunidades de progreso en la institución.

El compromiso de los trabajadores con la propia organización.

Dimensión 2. El involucramiento laboral, en el punto de esta dimensión es el conseguir que los trabajadores creen un vínculo de compromiso con la organización, para ello, según Palma (2004) lo fundamental es formar a los trabajadores y crear un ambiente donde ellos logren identificarse con los valores organizacionales que se establezcan (p. 51) con la única intención de influirlos para que se avoquen con mayor énfasis en lograr cada meta que la entidad se forje.

Los ítems fundamentales aquí vienen siendo:

Que los trabajadores se sientan factores claves del éxito de los objetivos.

Que los empleados alcancen un nivel de satisfacción que los comprometa para el alcance de los objetivos.

Dimensión 3. Las Supervisión, en el cual los trabajadores van a apreciar y a verificar la funcionalidad de los superiores que los supervisan. De ahí que Palma (2004) afirme que lo más importante dentro de la supervisión en el clima laboral es cómo ésta se relaciona no sólo para señalar errores, sino para dar apoyo y orientación (p. 51) de esta forma, los trabajadores logran aumentar su desempeño diario y corregir los errores que se detectan sin sentirse hostigados. Para ello, todo debe enfocarse en torno a los siguientes ítems:

Que la evaluación se realice con la única finalidad de mejorar el trabajo.

El supervisor no debe ser visto como un penalizador, sino como un orientador.

Dimensión 4: La comunicación, tiene que ver con el cómo se manejan las informaciones pertinentes dentro de la organización y Palma (2004) afirma que para que se lleve a cabo de manera efectiva es necesario que la comunicación sea clara, fluida, con coherencia y precisa (p. 52). Por ello, las ideas que se transmiten pueden corregirse o aplicarse, según sea el caso, lo más rápido y eficientemente posible. Y si la comunicación, aparte de oral, se da por escrito, se asegura que todo el personal siempre pueda recurrir a ella ante dudas. Aquí el ítem primordial es:

El nivel de acceso a la información que tengan los trabajadores para poder saber en qué y cómo trabajar.

Dimensión 5. Condiciones laborales, esta dimensión tiene que ver con aquellos recursos que confiere la institución para que los trabajadores puedan laborar, de ahí que Palma (2004) afirme que dichos recursos son materiales, psicológicos, económicos y humanos (p. 52), esto es

fundamental porque garantiza que cada trabajador pueda no sólo realizar sus actividades, sino que pueda hacerlo de la manera adecuada y en los tiempos acordados. Sobre todo, en lo que respecta a los avances tecnológicos que faciliten el trabajo.

Dentro del área laboral existen diversos tipos de clima laboral que, pueden apreciarse según lo planteado por García e Ibarra (2012) de la siguiente forma:

- a) Clima de tipo autoritario: Autoritario explotador, en el clima laboral de este tipo no cuenta con la capacidad de brindar confianza en sus colaboradores. A lo que García e Ibarra (2012) que en su gran mayoría de las decisiones que la institución toma son realizadas solo por la cúspide de la misma organización, es decir los directivos (pp. 8-15). Por ello, las decisiones que son tomadas van bajando en acuerdo al cargo que se posea. Es por esto por lo que, en este tipo de ambiente laboral, los colaboradores no van con el mejor de los ánimos a laborar, esto debido al miedo que los mandos superiores generan, puesto que la mayoría de las veces se reciben amenazas, amonestaciones y casi nunca una recompensa, lo que repercute en la satisfacción de los empleados, lo que ocasiona que no haya una seguridad en sí mismos ni mucho menos en la organización. Por consiguiente, este tipo de ambiente organizacional, en muchas ocasiones no es muy estables gracias a que, lo comunicado por los directores es lo que se debe hacer sí o sí, sin que haya una comunicación previa entre los empleados.

- b) Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritario paternalista. Este tipo de ambiente se refiere a que, el gerente o director llega a tener una mayor confianza en los empleados,

más no en su totalidad, puesto que, el mismo solo busca que se cumpla lo que él desea. Según García e Ibarra (2012) en este clima las decisiones organizacionales solo son realizados por los directivos, no obstante, solo se hace en pocos instantes dentro de los bandos inferiores (pp.8-15). Sin embargo, el recompensar a sus colaboradores y hacer pocas amonestaciones denominados llamados de atención, funcionan para poder incentivar a una mejor área laboral por parte de los trabajadores. Es así, como los directivos logran tratar las necesidades de los colaboradores como si fueran un juego, pero a pesar de esto, el clima laboral es mucho más moderado y organizado que el anterior clima definido.

- c) Clima de tipo participativo: Consultivo. En este clima laboral el directivo ha ido evolucionando, puesto que se permite una mayor comunicación y confianza con los colaboradores, esto debido a que se permite una mayor participación de su parte. Para García e Ibarra (2012) en este ambiente cada decisión que se tome, aunque aún viene por parte de los mandos superiores, los directores en la institución permiten que los colaboradores según su área puedan tomar las decisiones, dándoles una mayor libertad para comunicarse entre los mismos (pp.8-15). A su vez, se siguen otorgando beneficios e incluso castigos por las faltas que el empleado realiza, esto con el propósito de poder motivarlos a poder llevar a cabo el trabajo de forma óptima y de calidad, para así lograr los mayores compromisos requeridos por la compañía. En tal tipo de ambiente se permite el dinamismo y el poder lograr cada uno de los objetivos trazados con la colaboración de los trabajadores.

- d) Clima de tipo participativo: Trabajo en equipo. En este tipo de ambiente laboral se puede ver mucho el trabajo en equipo, esto debido a que los directivos cuentan con una confianza completa hacia los colaboradores. Según García e Ibarra (2012) esto puede apreciarse debido a que toda decisión tomada en la organización puede tomarse en cualquier nivel, siempre y cuando haya supervisión ya que cada uno de los niveles se encuentran **integrados (pp. 8-15)**. La forma de comunicarse no es tan estricta, ya que una persona en el nivel bajo puede comunicarse sin que haya problema con el nivel superior. A su vez, los colaboradores siempre están motivándose entre ellos y a ellos mismos, teniendo repercusión en la participación cada vez mayor y en sentirse mucho más implicados dentro de la organización, ya que pueden plantear sus objetivos y su forma de trabajar, así se pueden evaluar todos. Por consiguiente, gracias a que se posee un clima laboral bueno, puede haber compañerismo y la confianza plena entre cada uno. Es decir, todos los empleados forman una familia y así pueden obtener las metas que poseen como organización.

En pocas palabras, cada uno de los ambientes cuenta con su propia forma de funcionalidad: en el primero solo toman las decisiones el directivo; en el segundo, hay una mayor confianza en los colaboradores; en el tercero, hay un ambiente de consulta con los empleados; y en el cuarto hay un trabajo en equipo entre los directivos y los empleados (García e Ibarra, 2012, pp. 8-15).

De la misma forma que se abordan los diferentes tipos de clima, se presentan las características, es por ello que en el clima laboral es posible evidenciar que existe un cambio de actitudes, las cuales tienen que ver con los trabajadores que están dentro de la empresa. Según García e Ibarra

(2012) esto es debido a que, si existe un clima de presión, este se debe a que hay un cierre en el final del mes o cambios en los jefes, pero si existe un buen clima laboral es por las razones de que se haya elevado los sueldos o estén entregando recompensas (pp.14-15). Por consiguiente, si hay mejoras en cualquiera de los aspectos social o económico, los empleados se sentirán mucho más animados, y tendrán razones para laborar de una mejor manera. Por el contrario, si esto no sucede el clima laboral se volverá desfavorable y podría causar recorte de personal. Es por todo ello que el clima laboral de una compañía es caracterizado con ciertos aspectos que le definen, los cuales son según García e Ibarra (2012):

- a) No es interno del trabajador
- b) Está en el ambiente y los trabajadores el sujeto puede percibirlo.
- c) Se encuentra solo en la compañía.
- d) No es de la misma forma que la cultura organizacional
- e) El clima laboral se mantiene estable, pero en constantes modificaciones para poder mejorarlo.
- f) El clima laboral tiene influencia en el comportamiento de los empleados.
- g) El clima de la institución posee influencia en sentirse identificados con la institución.
- h) Los colaboradores pueden hacer una modificación del clima laboral en la organización, afectando así en su rendimiento.
- i) Poseer un alto grado de rotación en el personal, puede llevar a consecuencias como un mal clima laboral, puesto que pueden retirarse los empleados por no sentirse acordes en la empresa donde laboran (pp.14-15)

Es a través de lo anterior, que se puede apreciar que, el clima laboral puede afectar mucho en la forma de actuar de los trabajadores en la misma organización, y de forma inversa, si los empleados cuentan con una actitud mala, ésta repercute en la creación de un mal clima laboral.

La variable estrés es definida por diversas conceptualizaciones, siendo una de ellas la ansiedad. En ocasiones, es retratada como una sacudida distinta, como la reacción de un individuo ante cierta circunstancia, o como un asunto que está fundamentado en el valor que hay entre un impulso ya dado y el individuo que le ha visto. Por su parte, para Peiró y Salvador (1999, 1992) citados por Moreno y Garrosa (2013) el estrés se comprende como una sacudida y utilizando la similitud de la ciencia material, se ve como una potencia que está conectada a un cuerpo determinado que le permite para tal situación al individuo un ajuste específico (p.116). Al nivel que desaparece cuando el peso o la energía es evacuado, y la repercusión sucede. En el caso de que, se tenga que esperar, pero la distorsión se mantiene cuando la energía se mantiene, se puede observar una tensión o un impacto invariable de la entregada ansiedad.

Es así que, el enfoque que evalúa la preocupación como una reacción, empieza a partir de la fisiología y se piensa en ello como un ejemplo de reacción que posee el ser vivo, la cual significa el ser versátil a una circunstancia de peligro o peso exterior. Esto lleva a que Selye (1956) citados por Moreno y Garrosa (2013) represente el síndrome versátil general como un procedimiento del comienzo del pivote (eje) hipotalámico-hipófisis-suprarrenal, por el que más de las tres etapas (ayuda, alerta y agotamiento) pueden crearse de forma particular en caso de que se esté manteniendo hasta la última que es daño de la salud (p.116). Es decir, el síndrome

versátil es un proceso físico que pasa por cuatro fases o etapas: alerta, ayuda, agotamiento y daño a la salud.

Partiendo de lo anterior, los elementos externos que pueden desencadenar tales reacciones son denominados estresor y la expresión *push* (que traducido queda como estrés) se utilizan para poder describir cada una de las reacciones del desorden general en el ajuste. Para Moreno y Garrosa (2013) el estrés es un intercambio que proviene debido a la colaboración que hay entre el individuo y su propia condición (p. 116). El descubrimiento de que los impactos de la reacción de impulso que provienen de las conexiones de tensión no se encuentran programados, ha sido un gran avance de importancia en el empuje para poder abrir la caja negra, la cual intercede entre la reacción relacionada y la sacudida. Desde la perspectiva intelectual, la experiencia subjetiva de la energía con respecto al individuo es lo que en realidad constituye el *push*-estrés.

Tal experiencia es entregada por la combinación de agradecimiento esencial en cuanto a la presencia de un riesgo en la tierra, en algunas ocasiones el mismo individuo las plantea; a su vez para Moreno y Garrosa (2013) también es entregada por la gratitud auxiliar, la cual mide el conflicto de controlar o prescindir de esa amenaza o riesgo (p.117). Según tal conjetura, los factores que funcionan como desencadenantes de este proceso complejo subjetivo, son denominados estresantes, y los impactos que pasan en los individuos son considerados como strain-cepa.

El estrés y los factores psicosociales son definidos de forma clara como dos temas dentro la escritura mental que está conectada de forma firme y con una amplia rentabilidad lógica. Según Oramas (2015) la primaria emerge a partir de una preocupación legítima por incluir, entre los determinantes del proceso de enfermedad de bienestar, los factores que son identificados con la vida psíquica y las condiciones en las cuales ocurre la acción, esto en particular de lo orgánico, de los elementos físicos y de la sustancia (p. 23). Además, el estrés es una idea que se levanta de forma provechosa, y que por su naturaleza se expresa partiendo de las conexiones entre los individuos y su medio. Adicional a esto, permite el poder comprender la naturaleza mental, sobre todo porque esta última se asocia con el bienestar y la prosperidad.

Dimensión 1: Clima organizacional, es cuando se tiene que hablar del clima organizacional, se requiere definirlo y, si es posible, el entender que es lo que interviene en cada uno de los procesos laborales, no obstante, tal definición es posible que varíe según diversos autores; para Woodman y King (1978) citado por Uribe (2015) las acertadas son las siguientes:

La primera corresponde a la que dan Forehand y Gilmer (1964) citado por Uribe (2015), los cuales afirman que el clima organizacional no es más que las características con las cuáles una organización debe cumplir para poder distinguirse y debe ser visible perfectamente para cada uno de los trabajadores, puesto que de esa manera pueden adaptar su comportamiento y optimiza cada uno de los procesos.

La segunda definición pertenecería Tagiuri y Litwin (1968) citado por Uribe (2015), los cuales consideran que este clima relacional no es más que las distintas interpretaciones que cada uno

de los componentes de la organización realizan; por lo que repercuten en la motivación, las actitudes de otros y en el ambiente; de ahí que ésta sea una característica que pueda definir en parte la estabilidad que haya en el ambiente laboral, permitiendo así que se le puede describir a su vez cada una de las variables.

La tercera y última, dada por Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) citado por Uribe (2015), con esta afirman que hay atributos muy específicos, los cuales son incluidos en cada forma de organización, cuidándose así de seguir las políticas, normas y protocolos pertinentes, pero sin que se deba olvidar el adaptarse a cada una de las necesidades particulares y globales de los que van a laborar bajo el clima organizacional, puesto que, tales se adaptaran a la conducta de una forma mucho más rápida y sin que haya ningún tipo de rechazo.

En otras palabras, el clima organizacional es definido como las características con las cuales la organización cumple, así como las interpretaciones realizadas por los componentes de la organización y los atributos que forman parte de cualquier organización para seguir el protocolo y las normas de la misma.

Todo lo anterior permite el poder concluir que el clima organizacional no es solo un simple concepto, sino que es una construcción de las diversas variantes y componentes, los cuales se incorporan y adaptan a las realidades y necesidades de la organización, para que ésta pueda avanzar y así surgir. Tanto es así que para Littlewood & Uribe (2018) hacen una confirmación de que todas son realidades a las que se encuentran expuestos los individuos que determinan cada una de las construcciones colectivas que se erigen para poder llevar a cabo las diversas

actividades diarias o de gran frecuencia dentro de un mismo ámbito (p. 328). Todo ello deriva en los compañerismos, normas, estructuras de roles, políticas, tareas, beneficios y responsabilidades para todos. La intención es poder crear una comunidad con organización, estructuración y disciplina que se capaz de poder a poyarse entre sí, de modo que pueda llevar a cabo cada una de las tareas de forma eficiente.

Dimensión 2. Estructura. En la estructura organizacional se estudia cuáles son las tareas que hay en los puestos, que rutinas o tareas son las porcentualmente más frecuentes, a su vez se supervisan cada uno de los tiempos de descanso, la presión, la duración de las actividades y la facilidad que posee el empleado para poder activar cada uno de los mecanismos de recuperación antes las actividades que son estresantes; según Reig (2011) también se evalúa la ergonomía ocupacional, estudiando así los instrumentos de labores, sillas, ordenadores, mesa en las oficinas y otros instrumentos en función de la actividad laboral, tales como:

a) Condiciones físicas del trabajo:

Arquitectura: El estudio de los escenarios de actuación, el rediseño ambiental.

La distribución de las oficinas: La confección de ecomapas y la determinación de las diversas reservas que estén libres de contaminación (espacios protegidos). Es decir, los niveles de densidad social alrededor de los puestos de trabajo se encuentran relacionados con los diversos niveles elevados de estrés y con una minoría en la satisfacción laboral.

b) Disposición de los puestos de trabajo: el grado de encierro físico en los contornos de la mesa o puestos de labor tiene relación positiva con la percepción del término intimidad por parte de los trabajadores, es decir su satisfacción con el entorno y satisfacción laboral en general.

- c) Los jardines que rodean las instalaciones: las vistas y ventanas hacia paisajes naturales o una posibilidad de poder decorar de manera personalizada con fotos de paisajes, plantas y demás, los cuales se encuentren asociados a los más altos niveles de satisfacción en entorno laboral y a los niveles más bajos de estrés.
- d) Las características arquitectónicas y físicas de los inmuebles.
- e) Equipos y mobiliarios (p.7)

A su vez, se abordan cada uno de los sistemas de comunicación interpersonal y a un nivel mucho más estratégico, los cuales son políticas de desempeño, selección y desarrollo.

Dimensión 3: Territorio organizacional. El territorio organizacional, se encuentra conformado por la carga de trabajo supone una infrutilización de la capacidad que posee el individuo o bien de la sobrecarga de trabajo cualitativo o cuantitativo.

Para Chávez (2014) la situación económica actual cuestiona de forma frecuente la permanencia en un sitio de trabajo; por lo que, se debe tener presente que la dedicación continua a una tarea va a proporcionar a los sujetos que la realizan una visión retrospectiva y temporal de cada una de las actividades y hace más fácil su implicación (p.104). Cada uno de los cambios continuos en las tareas y la discontinuidad pueden lograr producir insatisfacción y descontento.

Al igual que las condiciones físicas y psicológicas son capaces de poder influir sobre cualquier tipo de ambiente de trabajo retrasando y entorpeciendo toda y cada una de las actividades que posee la empresa. Cuando se trata del estrés, tal puede generarse de cuando un sujeto no se encuentra en la capacidad de poder hacerle frente a las presiones y las distintas demandas de su

entorno o cargo. Este mismo va a variar entre cada uno de los individuos que pertenece a la organización, pues tendrá que ser dependiente del cargo, del nivel de resiliencia y de las situaciones que se presenten a cada individuo.

Es por ello que Sania, Imran, Aman y Ali (2018) afirman que el problema que hay en los contextos laborales es cuando cada una de las demandas del área laboral se vuelven en un punto incontrolables y no se forma o cuenta con el personal adecuado para poder hacerle frente a esto (p.3). De ello que se concluya que, en la medida que el trabajo vaya en aumento y no el personal capacitado para el mismo, los trabajadores se vuelven en personas frágiles física y mentalmente, incluso empiezan a tener problemas personales con los demás; lo que va a derivar en la intencionalidad de los empleados por una rotación.

Dimensión 4: Tecnología. La tecnología hace referencia a la adecuación de recursos, puesto que según lo que comenta García y Gil (2016) esto se da sobre todo a la hora de llevar a cabo las tareas necesarias en el entorno laboral (p.20). Es difícil que los objetivos se puedan lograr si no se cuenta con los medios necesarios para que los trabajadores puedan llevar a cabo sus tareas.

Dimensión 5: Influencia del líder. El liderazgo es un componente de gran importancia en la manera que los participantes obtienen complacencia en cuanto a su trabajo, al mismo tiempo que se encuentra relacionado con lo que es el bienestar del trabajador. Es por ello que para Omar (2011) citado por Salguero y García (2017) las habilidades de liderazgo se consideran determinantes para así desarrollar un ambiente laboral estimulante, el cual permita que sus

copartícipes pueden crecer y desarrollarse, ya que los líderes poseen la habilidad de poder establecer ambientes de trabajo en los que la motivación es lo más relevante (p.137).

Es así, como los distintos estilos de liderazgo influyen de forma directa en el clima organizacional, puesto que tal profundiza en las concepciones de flexibilidad organizacional, reconocimiento, sentido de pertenencia y comunicación, influyendo de manera directa en los resultados. Además, la eficacia del líder es debida a en gran parte al talento para poder mover a los subordinados y direccionarlos como si fueran un todo para así lograr una meta que poseen en común.

Tabla 1.
Estilos de liderazgos

ESTILO	SIGNIFICADO	PARTICIPACIÓN	FRONTERA ENTRE GRUPOS
Desapegado	Se caracteriza por la ausencia de un líder. No existe una preocupación implícita y activa para la producción y por los recursos humanos.	Nula integración o participación de los involucrados. Poca participación y poco compromiso	No existe una comunicación e integración entre los trabajadores, por tanto, no se ayudan entre sí, creando fronteras.
Condescendiente y social	Se enfoca en las personas involucradas, pero no así en su producción.	Se caracteriza por conductas superficiales y las soluciones que brinda forman parte de un denominador mínimo.	Existe un ambiente pacífico entre los grupos, donde se evitan los problemas y se convive en una constante coordinación de acciones.
Autoritario y extremista.	Se busca la obtención de resultados sin demasiado esfuerzo.	Produce descontento y no es muy adaptable a las circunstancias.	Se caracteriza por una tregua, por realizar regateos, etc

El productivo (también llamado punto medio)	Se enfoca en la producción, descuidando la preocupación por el personal a su cargo.	No permite la participación ni la oportunidad de sugerencias u opiniones de las personas.	Promueve la desconfianza y la competitividad, pues es producir o perder.
El creador de equipos.	Se enfoca en conseguir la excelencia y para ello dedica igual preocupación a las personas y a la participación.	Tiene un alto índice de participación de su personal y de manera natural logra que las personas se comprometan e involucren en los objetivos.	Existe una comunicación constante, clara, sencilla y rápida. Los problemas se tratan con flexibilidad y existe la predisposición a adaptarse a cada conflicto para su resolución.

Fuente: Sánchez y Fernández (2014)

Dimensión 6: Falta de cohesión. El nivel de sociabilidad va a depender de los equipos de trabajo, los cuales posean un número pequeño de individuos, los cuales intercambiar funciones y actividades con flexibilidad, de modo que se puedan llevar a cabo las labores en un mutuo acuerdo dentro del equipo y para la organización, siendo lo de mayor importancia el deber de aprender el manejo de los diferentes enfoques o de opinión para así obtener una finalidad en común. Por tanto, un equipo excelente debe haber invertido un tiempo significativo en poder laborar en unidad; de esa forma los equipos pueden proponer cambios, proyectos e innovaciones y llevarlas a cabo, desarrollarlas e implementarlas en la misma organización.

A su vez, se hace la resolución de problemas e incidencias y se hacen tomas de decisiones, lo que da como resultado que los éxitos o fracasos dentro de la organización dependan en gran medida de los diversos esfuerzos con los que cuentan los participantes. A lo que Castro (2014) plantea que, para que los equipos o grupos sean mucho más efectivos deben crecer, desde la constitución de un grupo inicial hasta el poder llegar a las particularidades siguientes:

Contar con objetivos acordados en común: y que estén definidos por cada uno de los miembros. Estos no pueden estar impuesto por el líder del equipo o el director, ya que

esto es básico para que pueda formarse una sinergia positiva que sea cohesiva para el equipo.

Realizar tareas definidas y negociadas: tales deben ser concertadas, claras y estipuladas con la aquiescencia de cada uno de los miembros.

Establecer procedimientos que sean claros: para poder lograr una solución de incidencias, la toma de decisiones y el acceso a la información, de forma que se garantice la fluidez de cada proceso.

En otras palabras, los equipos no pueden desarrollarse de forma óptima, si primero no se plantean objetivos, hay tareas definidas y se establecen de procedimientos de forma clara. Así mismo, las actividades de desarrollo e investigación actualmente se estructuran en acuerdo a las problemáticas complejas, las cuales superan los límites disciplinarios. Ante tal situación, para **Vázquez et al. (2017)**, es necesario el señalar las consideraciones que se deben tener un trabajo de cooperación. Mediante la colaboración es posible el identificar, interpretar, argumenta y resolver las problemáticas alcanzando de esa forma un mayor alcance del que podría conseguirse de una forma individual. De esta forma, esto permitiría el cubrir cada una de las necesidades y así generar aportes a la sociedad y a su desarrollo socioeconómico.

La colaboración es esencial para poder fomentar un desarrollo en el talento humano, ya que aquellos que se encuentran con un mayor grado de desarrollo en sus habilidades funcionan como un ejemplo de inspiración para otros. De este modo, se incentiva un intercambio en los

conocimientos y habilidades; por consiguiente, la colaboración es un elemento de gran importancia para la promoción y transferencia de capital técnico, humano y científico.

La colaboración o cooperación es realmente importante para que los individuos se puedan prestar el apoyo mutuo y se puedan hacer compañía a nivel intelectual.

Por medio de la colaboración se puede incentivar a la inclusión social, puesto que cada uno de los integrantes se aceptan como son, esto sin importar la condición cognitiva, física o sociocultural. A su vez, promueve el apoyo entre los integrantes del equipo, esto según es requerido (Vázquez *et al.*, 2017, pp. 334-336). Es decir, el trabajo colaborativo es una conceptualización del conocimiento importante para la sociedad, puesto que es necesario que cada uno de los empleados puedan superar los obstáculos y desafíos que se presentan dentro del ámbito laboral, la invención continúa y la vida en sociedad.

Dimensión 7: Respaldo del grupo. Cuando se trata del ámbito laboral es una realidad constante que son muy pocas las personas que, al trabajar juntas, logran crear un grupo que se convierta en un equipo, lo que termina por dificultar el trabajo. De ahí que Malpica, Rossell y Hoffmann (2014) afirmen que lo más común en las empresas es tener grupos de trabajo, pero no equipos, ya que éstos últimos se caracterizan por no buscar que un miembro resalte, sino todos, colaborando entre ellos y distribuyéndose el trabajo (p. 74), de ahí que lo que se busque dentro de una organización es que los trabajadores se integren entre sí hasta formar un equipo, pues de esa manera se alcanza un mayor rendimiento en un menor tiempo.

Aunque cabe aclarar que no es necesario de la existencia de los equipos para que el grupo de trabajadores labore adecuadamente, siempre puede hacerse bajo el mando de un directivo, aunque nunca de manera tan eficaz. Por eso, Alcover (2015) afirma que las relaciones laborales son capaces de definir la eficiencia de una empresa y que éstas deben entenderse por esos vínculos, formales e informales, que establecen los trabajadores entre sí y con el empleador. En pocas palabras, las relaciones laborales son fundamentales porque contribuyen en los procesos de motivación y fidelización que va a experimentar un trabajador.

Finalmente fue necesario abordar definiciones de términos básicos, puesto que permitieron aclarar algunos términos o profundizar en los mismos. A partir de esto se refiere que los principales términos utilizados son:

Confianza. Se entiende por confianza como a esa expectativa que tiene una persona sobre un suceso o sobre otra persona, y que, según Fernández, Pérez y Serrano (2015), no se trata de cualquier tipo de expectativa, sino que dicha confianza se centra en las positivas, evitando lo máximo posible un resultado negativo. En pocas palabras, la confianza es aquella expectativa positiva que se tiene sobre las acciones que están ocurriendo, que ocurrirán o que cometerá un tercero.

Evasión. Está formada por esas acciones que se llevan a cabo para evitar un hecho, suceso o persona determinada, a esto Bestratén & Castillo (2017) añade que lo que se busca evitar es un conflicto y que es una conducta muy común entre partes que pueden llegar a un conflicto por aspectos triviales. Es decir, que la evasión es evitar algún conflicto que no tenga resolución.

Actitudes y comportamientos. Comprenden las acciones que llevan a cabo las personas según su estado mental y que se puede definir según Bestratén & Castillo (2017) como el modo de pensar de un individuo que va a determinar si éste es o no propenso a la controversia y a influir de manera automática y directa sobre otras situaciones y relaciones. Esto se debe a que la actitud es cómo actuamos y que las acciones que llevamos a cabo es lo que entendemos por comportamiento y ambos pueden generar reacciones adversas o no en terceros.

Organización. Se entiende por organización a esa serie de mecanismo que permiten el establecimiento de una estructura para alcanzar una sistematización de un sistema, en el caso de una empresa Blandez (2014), dicho mecanismo va a permitir un uso racional de todos los recursos de la entidad a través de las jerarquías, que son un sistema de correlación, agrupación y disposición de responsabilidades que se asignan según criterios particulares para que se puedan llevar a cabo todas las actividades de la empresa.

Planificar. La planificación son aquellas acciones que se llevan a cabo por una o más personas dentro de una empresa para poder alcanzar objetivos en común y según López (2014) permite la elaboración de estrategias que simplifiquen la obtención de dichos propósitos, lo que quiere decir que la planificación es una herramienta vital de la administración y la gerencia de una empresa.

Satisfacción. Es un estado que tienen los individuos dentro de una empresa y que se debe, según Medina (2018) al nivel de sensación de plenitud que logren alcanzar dentro de la entidad en la

que laboren, pues se produce gracias a una retroalimentación cerebral. Esto es de suma importancia porque, en la medida que el trabajador se sienta satisfecho, laborará mejor y no buscará otro trabajo.

Comunicación. La comunicación comprende ese acto donde una o más personas intercambian ideas con la única finalidad de transmitir información. A esto, Gómez (2018) añade que la comunicación permite que dos personas se relacionen entre sí y logren metas comunes a través del intercambio de ideas (p.16). Lo que significa que este elemento es la base en torno a lo que es fundamental todas las relaciones humanas, ya sean personales o laborales.

Compromiso. Cuando se trata de mantener un nivel de producción de calidad algo fundamental es que los trabajadores se sientan comprometidos con las actividades que realizan, de ahí que para Choca, López y Freire (2019) el compromiso sea un factor que no debe faltar pues es el que garantiza que el trabajador se sienta con la responsabilidad de retribuir todo lo que recibe en beneficios con trabajo de la mayor calidad. Partiendo de ello, también es posible considerar al compromiso como ese contrato, convenio o deber que adquieren los trabajadores para realizar obligaciones dentro de su campo laboral.

El presente estudio se justifica de las siguientes formas. Se justificó de forma teórica en los postulados propuestos por Sonia Palma quien aborda el clima laboral y por la teoría del estrés laboral por la OIT-OMS, mediante la contratación de ambas teorías es posible comprender la problemática que se ha suscitado a fin de brindar asesoría, recomendaciones a fin de que puedan dar los correctivos necesarios. En cuanto a nivel práctico, el presente estudio estará a la

disposición de toda la comunidad científica y académica a con el propósito de que puedan consultar el presente proyecto, de esta manera podrán identificar y analizar el clima laboral y el estrés desde la misma teoría, así mismo se espera que los hallazgos encontrados puedan ser de utilidad para la contratación de futuras investigaciones.

La importancia de la investigación reside en la posibilidad de indagar en un problema real que afecta a la sociedad mediante la implementación de las bases que el investigador ha recibido durante los años de estudio, lo cual no solo contribuye con el beneficio de la empresa sino con el beneficio del propio investigador, puesto que se encuentra inmerso en la problemática abordada.

I.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?

¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?

¿Cuál es la relación entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Determinar la relación entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Determinar la relación entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Determinar la relación entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Determinar la relación entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

I.4.2. Hipótesis específicas

H_{a1}: Existe relación significativa entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

H_{a2}: Existe relación significativa entre el involucramiento y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

H_{a3}: Existe relación significativa entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

H_{a4}: Existe relación significativa entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

H_{a5}: Existe relación significativa las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

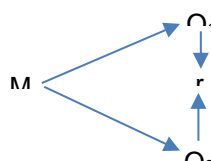
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Bernal (2016), la investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se encontró dentro del modelo positivista, dado que el objeto de estudio se puede medir, analizando las características de las variables de forma deductiva, habilitando la generalización y estandarización de los resultados (p.72). Ante ello, este estudio investigó los atributos de las variables clima laboral y estrés, bajo este marco asociado a las mismas, permitiendo la generalización y normalización de los hallazgos.

En cuanto al tipo de investigación esta obedece a una de tipo aplicada, puesto que estas investigaciones tienen como finalidad la búsqueda de conocimientos a fin de poder enriquecer las investigaciones que previamente ya han sido abordadas, ya sea de forma cultural como de carácter científico; todo ello con el propósito de contribuir con la sociedad (Pimienta, De la Orden, & Duarte, 2012).

En cuanto al diseño de investigación este obedece a uno correlacional, puesto que se desea establecer una relación entre dos o más variables, los datos para lograr ello son extraídos de una misma muestra, es decir, en este diseño se desea conocer el nivel de asociación entre la variable dependiente clima laboral y la variable dependiente estrés (Martins & Palella, 2012). El esquema de este diseño puede ser representado de la siguiente forma:



Donde:

M	=	Los colaboradores
O ₁	=	Clima laboral
O ₂	=	Estrés
r	=	Relación

Es importante destacar que el estudio cuenta con un diseño no experimental, puesto a que no se ha manipulado en ningún momento las variables de interés para la investigación, el propósito del estudio es recoger información tal y como puede ser observada en su ambiente natural (Palella & Martins, 2012) De la misma forma aborda un diseño transversal, puesto que el momento de recolección del corpus se dio durante un momento determinado (Bernal, 2010, p. 118). Es por ello que, se refiere que la información requerida se ha obtenido durante el año 2019.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población del presente estudio fue conformada por 67 colaboradores del área del Call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima. Por otra parte, Valderrama (2015) define a la población como un grupo que puede ser finito o infinito, el cual es susceptible la observación o investigación porque poseen unas características que resultan de interés para el investigador, así mismo la población puede ser constituida por personas, documentos, animales, elementos y otros que poseen una cantidad de particularidades en común.

En cuanto a la muestra esta ha sido seleccionado mediante un muestreo no probabilístico, en el cual el investigador hace uso de su propio criterio y procede a seleccionar la muestra en función de los intereses de su investigación (Carrasco, 2015). Es por ello que la muestra corresponde a la totalidad de la población, siendo esta de 67 colaboradores del área de call center. Por otra

parte, Supo (2018) definió a la muestra como un subgrupo representativo de la población, a partir de la misma los datos necesarios para el estudio pueden ser generalizados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para fines del estudio la técnica a utilizar corresponde a la encuesta, de la cual Mejía *et al.* (2014) han determinado que esta técnica puede estar conformada por un grupo de interrogantes que se encuentran dirigidas entorno a la muestra de estudio para poder recolectar datos con la intención de responder a la problemática de estudio, esta técnica se encuentra conformada por la entrevista y el cuestionario. En cuanto al instrumento que se ha utilizado para la recolección de información corresponde al cuestionario, el cual Hernández (2014) lo define como un conjunto de incógnitas que están orientadas de acuerdo con una problemática en estudio; de igual forma estas interrogantes pueden ser preguntas abiertas, cerradas o en caso de ser necesario mixtas.

Para la primera variable “Clima laboral” se ha tomado el instrumento estandarizado por Sonia Palma (2004), el cual consta de la siguiente estructura: una totalidad de 50 ítems y tiene una escala de respuesta de opinión múltiple, siendo estos cinco tipos Likert, como se ha mostrado a continuación: (5): Siempre (4): Mucho, (3): Regular, (2): Poco, (1): Nunca. En conclusión, el cuestionario se encuentra elaborado en función de cinco dimensiones y cada una contó con 10 ítems, estas son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y finalmente, las condiciones laborales.

Para la segunda variable “estrés” se utilizó la escala de estrés Laboral OIT-OMS, la cual cuenta con siete dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio

organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo; todas ellas conforman un total de 25 ítems en una escala de respuesta tipo Likert de siete opciones: (1) nunca, (2) raras veces, (3) ocasionalmente, (4) algunas veces, (5) frecuentemente, (6) generalmente y (7) siempre.

La validez de los instrumentos a utilizar el presente estudio se ha obtenido mediante el juicio de expertos, en esta prueba de tamizaje un grupo de expertos en la temática se ocupan de analizar la estructura del cuestionario y los ítems que se plantearon con el propósito de que estos tengan coherencia con la teoría que relaciona a las variables de estudio (Creswell, 2015, p.162)

La confiabilidad del instrumento hace referencia a que las mediciones que sean realizadas con el mismo no varíen de forma significativa ni con la aplicación en diferentes personas ni con el transcurso del tiempo (Mejía *et al.*, 2014). Por otra parte, el coeficiente de confiabilidad o Alpha de Cron Bach es en esencia un coeficiente de correlación y, de acuerdo a la teoría significa la correlación del test con si mismo; los valores de este oscilan entre 0 y 1. Entre las escalas para la interpretación de fiabilidad se tienen las mostradas en la tabla siguientes según Corral (2009):

Tabla 2.

Escala de interpretación de la magnitud del Coeficiente de Correlación o Asociación

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Corral (2009)

2.4. Procedimiento

Los procedimientos a seguir para la ejecución del proyecto son instrumentos que le facilitan al investigador disponer de una estrategia detallada en función de cada una de las acciones necesarias para la recolección de la información con un fin específico.

- En una primera instancia, fue solicitada mediante una misiva la colaboración del personal del área de call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, en la misma fue detallada la fecha y el tiempo que se necesitó para la aplicación de los instrumentos con la finalidad de no interrumpir en su labor.
- Posteriormente se les fue explicando a cada uno de los colaboradores el motivo por el cual se estaba realizando la investigación; esto fue hecho con el propósito de obtener la empatía con los mismos y su plena colaboración.
- Una vez que fue finalizado el proceso de recolección de información se comenzó a iniciar con la siguiente fase, que corresponde al procesamiento de los datos con la finalidad de obtener los resultados, de acuerdo con los objetivos de estudio.

En primer lugar, fueron aplicados los cuestionarios y mediante su aplicación se han obtenido los datos necesarios para el estudio, posteriormente cada uno de los datos fue tabulado mediante el programa Excel y a través de este se obtuvieron las tablas y figuras que facilitaron la interpretación de cada uno de los resultados.

Por otra parte, también se ha hecho uso del programa estadístico SPSS con el fin de conocer la relación entre las variables de interés para la investigación, para la cual se hizo uso de la prueba estadística de Rho de Spearman o Pearson, ello de acuerdo con la prueba de normalidad, de tal

manera que se han obtenido las tablas que permitieron la interpretación de los resultados de acuerdo con los objetivos que se han propuesto en el estudio.

2.5. Aspectos éticos

En el presente estudio se han respetados los principios éticos. A partir de esto, en primer lugar, se refiere que la propiedad intelectual fue respetada, por tanto, cada uno de los autores citados fue utilizado citando las Normas APA y ello respalda la originalidad del estudio. En segundo lugar, en la etapa que corresponde a la recolección del corpus de la investigación fueron respetados los principios éticos que respaldan el trato humanizado, es por ello, que se han respetado los siguientes principios éticos:

- Respeto hacia la dignidad Humana: Fue respetada la voluntad de participar, por ello ninguno de los participantes fue obligado a ser parte del estudio.
- Autonomía: Al saber cuál ha sido la decisión de los colaboradores esta no fue cuestionada y mucho menos se irrespeto.
- Equidad: El trato que se le dio a los colaboradores fue justo e igualitario para todos.
- Veracidad: Antes de la administración de los instrumentos se les dio a conocer a los colaboradores las razones por la que se les solicitaba su participación, así mismo se expuso el uso que se le dio a la data que se ha recogido, todo ello fue expuesto de forma precisa y clara.
- Confidencialidad: Los datos que han sido recogidos son de suma confidencialidad y solo han sido usados con fines académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados de la investigación, donde fueron aplicados dos instrumentos de preguntas en escala de Likert, estas preguntas fueron respondidas por los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial. A continuación, detallan los resultados encontrados en función de los objetivos de la investigación.

Resultados descriptivos

Clima laboral de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 3.
Estadística descriptiva del Clima laboral

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	50	116	34	51%
Medio	117	183	13	19%
Alto	184	250	20	30%
Total			67	100%

Fuente: Elaboración propia

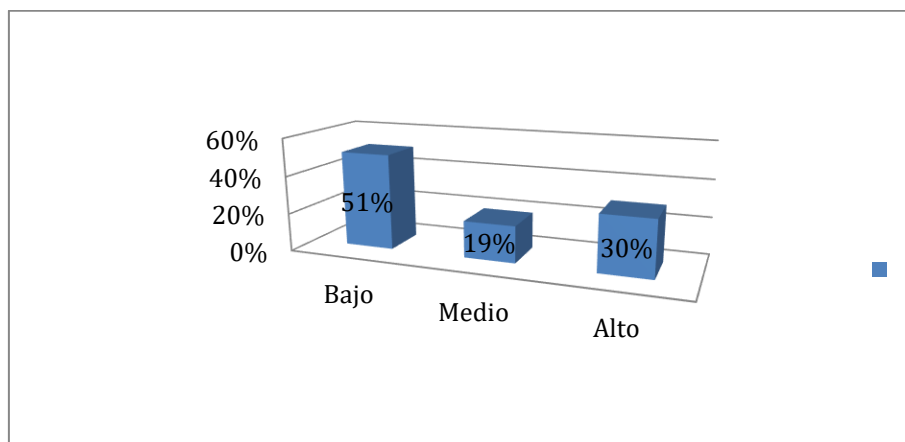


Figura 1. Estadística descriptiva del clima laboral
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 3 y figura 1 se puede observar que el clima laboral es percibido en un nivel bajo en un 51% por parte de los colaboradores del área de call center de una empresa de capacitación, así mismo es percibido en un nivel medio en un 19%, mientras que un 30% lo percibe en un nivel alto. Por otra parte, se puede decir que, el clima laboral es percibido en un nivel bajo o desfavorable, puesto que los colaboradores consideran que en la organización no se promueve el desarrollo del personal, no se cuenta con un reconocimiento de los logros, no sienten que se les considere un elemento clave para el éxito de la organización, consideran que las cosas no se realizan mejor cada día, consideran que el supervisor no les brinda el apoyo necesario para superar los obstáculos en la oficina, los objetivos en el trabajo no se encuentran claramente definidos, la información no fluye adecuadamente, en los grupos de trabajo no se cuenta con una relación armoniosa, en la organización no se afrontan y superan los obstáculos, los trabajadores no cuentan con la oportunidad de tomar decisiones en tarea de su responsabilidad, la remuneración no resulta atractiva en comparación con la de otras organizaciones, finalmente consideran que la remuneración no está de acuerdo al desempeño y los logros; los cuales son motivos que llevan a determinar que el clima laboral sea percibido como bajo.

Nivel de estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 4.
Estadística descriptiva del Estrés laboral

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	25	57	20	30%
Medio	58	90	12	18%
Alto	91	125	35	52%
Total			67	100%

Fuente: Elaboración propia

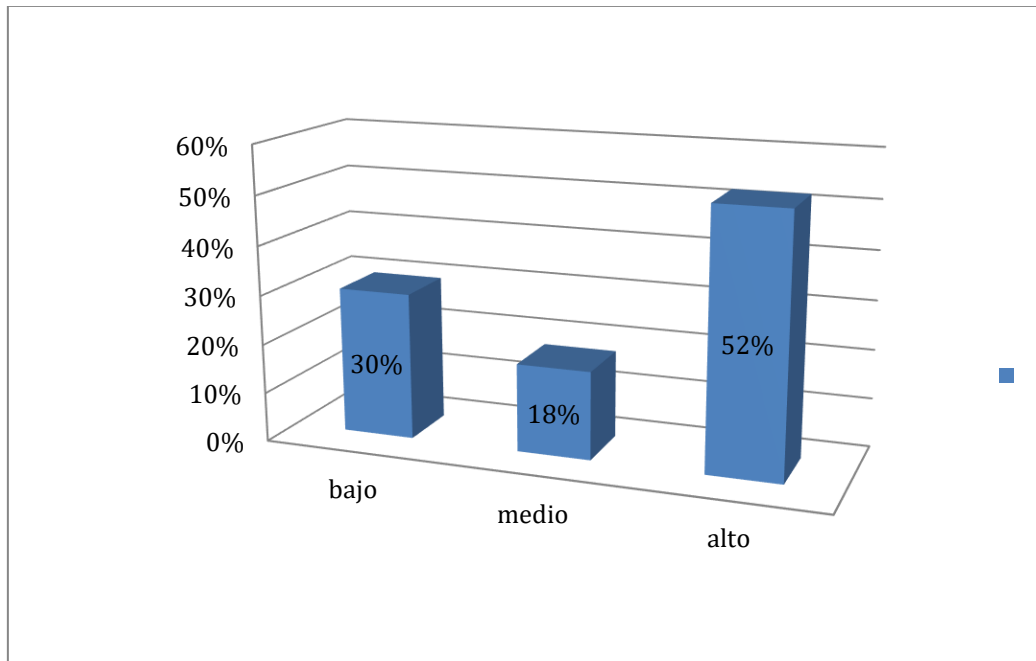


Figura 2. Estadística descriptiva del estrés
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 4 y figura 2 se puede observar que el estrés laboral es percibido con una inclinación a un nivel alto en un 52%, mientras que un 18% lo percibe en un nivel medio, sin embargo, un 30% lo percibe en un nivel bajo. Es posible que la inclinación al nivel alto se deba a que los colaboradores perciben que su supervisor no da la cara por ello ante los jefes, así mismo no se sienten respetados ni que se preocupan por su bienestar personal, consideran que no son parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha, así como consideran que su equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, sienten que su equipo está desorganizado e igualmente consideran que se les presiona demasiado, lo cual puede estar ocasionado que el nivel de estrés en los colaboradores del área de call center sea alto.

Prueba de normalidad

Este análisis ha sido realizado con la finalidad de comprobar la hipótesis de investigación, la cual plantea la existencia de asociación o correlación entre las variables de interés. Por lo que, en primer lugar, se ha realizado la prueba de normalidad, con el propósito de verificar el tipo de prueba estadística para aplicar en el análisis de correlación, para lo cual se tiene en cuenta si es paramétrica o no paramétrica.

Tabla 5.
Prueba de normalidad.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,163	67	,000
Estrés	,187	67	,000

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

H₁: Los datos **no siguen** una distribución normal.

H₀: Los **datos siguen** una distribución normal.

El nivel de significancia es $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si p-valor $< \alpha$, entonces se acepta la H₁.

La tabla 5 muestra que el p-valor (Sig. Asintót. (Bilateral)) es menor en las dos variables.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que las variables clima laboral y estrés laboral no siguen una distribución normal. A partir de esto se refiere que el estadístico a utilizar para entablar las correlaciones será el Rho Spearman y por tanto se acepta la hipótesis estadística alterna.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 6.
Correlación entre la autorrealización y el estrés

			Autorrealización	Estrés
			n	
Rho Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	-,881**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
Estrés		Coefficiente de correlación	-,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 6, se evidencia la correlación o grado de asociación que existe entre la dimensión autorrealización y la variable estrés, medida a través de la prueba Rho Spearman siendo este valor -0,881** significativo en el nivel 0,01 y ello evidencia una correlación negativa muy fuerte; por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que determinaba la existencia de una relación significativa entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.

En conclusión, se cuenta con suficiente evidencia estadística al 5% de significación para afirmar que la autorrealización se relaciona con el estrés de forma significativa, es decir a mayor autorrealización menor estrés.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 7.
Correlación entre el Involucramiento laboral y el estrés

			Involucramiento laboral	Estrés
Rho Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,874**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
	Estrés	Coefficiente de correlación	-,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 7, se evidencia la correlación o grado de asociación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la variable estrés, medida a través de la prueba Rho Spearman siendo este valor -0,874** significativo en el nivel 0,01 y ello evidencia una correlación negativa muy fuerte; por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que determinaba la existencia de una relación

significativa entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.

En conclusión, se cuenta con suficiente evidencia estadística al 5% de significación para afirmar que el involucramiento se relaciona con el estrés de forma significativa, es decir a mayor involucramiento menor estrés.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 8.

Correlación entre la supervisión y el estrés

			Supervisión	Estrés
Rho Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	-,867**
		Sig. (bilateral)		,000
	Estrés	N	67	67
		Coefficiente de correlación	-,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 8, se evidencia la correlación o grado de asociación que existe entre la dimensión supervisión y la variable estrés, medida a través de la prueba Rho Spearman siendo este valor -0,867** significativo en el nivel 0,01 y ello evidencia una correlación **negativa muy fuerte**; por

otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que determinaba la existencia de una relación significativa entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.

En conclusión, se cuenta con suficiente evidencia estadística al 5% de significación para afirmar que la supervisión se relaciona con el estrés de forma significativa, es decir a mayor supervisión menor estrés.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019.

Tabla 9.
Correlación entre la Comunicación y el estrés

			Comunicación	Estrés
Rho Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	-,882**
		Sig. (bilateral)		,000
	Estrés	N	67	67
		Coefficiente de correlación	-,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 9, se evidencia la correlación o grado de asociación que existe entre la dimensión comunicación y la variable estrés, medida a través de la prueba Rho Spearman siendo este valor

-0,882** significativo en el nivel 0,01 y ello evidencia una correlación **negativa muy fuerte**; por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que determinaba la existencia de una relación significativa entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima. En conclusión, se cuenta con suficiente evidencia estadística al 5% de significación para afirmar que la comunicación se relaciona con el estrés de forma significativa, es decir a mejor comunicación menor estrés.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 10.

Correlación entre las Condiciones laborales y el estrés

			Condiciones laborales	Estrés
Rho Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	-,861**
		Sig. (bilateral)		,000
	Estrés	N	67	67
		Coefficiente de correlación	-,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 10, se evidencia la correlación o grado de asociación que existe entre la dimensión condiciones laborales y la variable estrés, medida a través de la prueba Rho Spearman siendo este valor -0,861** significativo en el nivel 0,01 y ello evidencia una correlación **negativa muy**

fuerte; por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que determinaba la existencia de una relación significativa entre la condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.

En conclusión, se cuenta con suficiente evidencia estadística al 5% de significación para afirmar que las condiciones laborales se relacionan con el estrés de forma significativa, es decir a mejores condiciones laborales menor estrés.

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019

Tabla 11.
Correlación entre el clima laboral y el estrés

			Clima laboral	Estrés
Rho Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,882**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
Rho Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	-,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 11, se evidencia la correlación o grado de asociación que existe entre las variables clima laboral y el estrés, medida a través de la prueba Rho Spearman siendo este valor -0,882**

significativo en el nivel 0,01 y ello evidencia una correlación **negativa muy fuerte**; por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que determinaba la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.

En conclusión, se cuenta con suficiente evidencia estadística al 5% de significación para afirmar que el clima laboral se relaciona con el estrés de forma significativa, es decir a mejor clima laboral menor estrés.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El trabajo de investigación lleva por título “Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019” el cual fue construido en base a teorías existentes, siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019. Para la recolección de información se emplearon dos cuestionarios, el de clima laboral constituido por 50 preguntas y el cuestionario de estrés constituido por 25 pregunta, aplicado a 67 colaboradores de la empresa de tipo call center.

Del análisis de los resultados se determinó que el clima laboral se encontraba en un nivel bajo, mismos resultados se encontraron en la investigación realizada por Romero (2015) quien determino que el clima laboral era deficiente, lo cual afectaba la estabilidad de cada trabajador, así mismo pone en evidencia que los aspectos que generan un clima laboral poco favorable es la falta de comunicación y de relaciones entre jefes y empleados. Igualmente, similares resultados fueron encontrados en la investigación de Ipanaque (2018) quien determino que el clima laboral era desfavorable, puesto que los factores más determinantes eran la falta de reconocimiento de logros y las relaciones interpersonales.

A partir del análisis obtenido se determinó que el estrés laboral presentaba niveles altos similares resultados se encontraron en la investigación realizada por **Lazo y Lazo (2018)** quienes determinaron que entre menos favorable sea el ambiente laboral, mayor será la

vulnerabilidad al estrés del trabajador, similares resultados se encontraron en la investigación de Tapia (2015) quien demostró en su estudio que los colaboradores presentaban niveles altos de estrés, puesto que convivían en un clima laboral desfavorable.

A partir de la obtención de los resultados se determinó que la existencia de una relación significativa **negativa y fuerte** entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores con un valor $-0,881$, mismos resultados se encontraron en el estudio realizado por Ramos y Unda (2016) quien determinó que la autorrealización es un factor determinante en el estrés laboral, puesto que la relación entre ambos resulta significativa, por tanto a mayor autorrealización menor estrés laboral; similares resultados se encontraron en la investigación realizada por Alarcón y Gutiérrez (2014) quien determinó que la falta de capacitación produce riesgo laboral, puesto que es un factor que terminan dando como resultado el incremento del estrés.

A partir de los resultados obtenidos se determinó que la existencia de una relación significativa **negativa y fuerte** entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores con un valor $-0,874$ diferentes resultados se encontraron en el estudio abordado Ipanaque (2018) quien determinó que la falta de involucramiento, así como la falta de reconocimiento de logro influye en la susceptibilidad que tiene el colaborador hacia el estrés.

A partir de los resultados obtenidos se determinó que la existencia de una relación significativa **negativa y fuerte** entre la supervisión y el estrés de los colaboradores con un valor $-0,867$, mismos resultados se encontraron en el estudio que abordó Alarcón y Gutiérrez (2014) quien determinó que la relación entre los roles de trabajo afectaba de forma negativa en los niveles de estrés, aquellas personas con un menor cargo laboral podían ser abusadas por sus supervisores o dejadas de lado.

A partir de los resultados obtenidos se determinó que la existencia de una relación significativa **negativa y fuerte** entre la comunicación y el estrés de los colaboradores con un valor $-0,882$ por Taco (2019) quien determinó que el estrés laboral puede verse afectado producto de las relaciones sociales de los trabajadores y ello impide que tengan comodidad laboral, mismos resultados se encontraron en el estudio de Barrantes y Tantucucho (2018) quienes determinaron que la comunicación resulta un factor imperativo en los desencadenantes de estrés, puesto que aquellos que no interactúan o se sienten parte del grupo presentaron mayores niveles de estrés, finalmente, mismos resultados se encontraron en el estudio realizado por Romero (2015) quien determinó que al haber una débil comunicación, se genera temor entre los empleados de no ser tomados en cuenta y ello desencadena altos niveles de estrés.

A partir de los resultados obtenidos se determinó que la existencia de una relación significativa **negativa y fuerte** entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores con un valor $-0,861$, mismos resultados se encontraron en el estudio realizado por Ipanaque (2018) quien demostró que el entorno laboral del trabajador influye de forma significativa en su nivel de estrés, además cada trabajador tiene una susceptibilidad distinta a las condiciones laborales.

Finalmente a partir de los resultados obtenidos se determinó que la existencia de una relación significativa **negativa y fuerte** entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores con un valor $-0,882$, mismos resultados se encontraron en el estudio abordado por Romero (2015) quien concluyó que un clima laboral deficiente afecta el estrés, además tiene fuertes repercusiones en el estado emocional y la estabilidad de cada trabajador, igualmente similares resultados se encontraron en el estudio por Barrantes y Tantucucho (2018) quienes demostraron que el clima laboral tiene influencia sobre el nivel de estrés, ya que aquellos empleados que cuentan con

ambiente laboral agradable, rinden mejor, tienen mayor motivación y se muestran más satisfechos que aquellos que se encuentran en un ambiente desfavorable.

4.2 Conclusiones

A partir del análisis de los datos obtenidos de la muestra y del procesamiento estadístico de los mismo fue posible determinar las siguientes conclusiones de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el presente estudio.

4.2.1. PRIMERA.- De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el objetivo general, debido a que se pudo determinar que existe una relación significativa **negativa y fuerte** entre el clima laboral y el estrés, con un valor de $-0,882^{**}$ significativo en el nivel $0,01$, además se determinó que a mejor clima laboral menores niveles de estrés en los colaboradores, así mismo las áreas más afectadas para los colaboradores del área de call center de una empresa de capacitación en Lima correspondieron a al involucramiento laboral, puesto que los colaboradores no se consideran como un elemento clave para la empresa, la siguiente área corresponde a la supervisión, puesto que perciben que su supervisor no les brinda el apoyo necesario para superar los obstáculos, así mismo la siguiente área afecta es la comunicación, puesto que consideran que la información no fluye de forma adecuada y, finalmente las condiciones laborales, debido a que los colaboradores consideran que la remuneración este de acuerdo a su desempeño laboral.

4.2.2. SEGUNDA. - De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el primer objetivo específico, debido a que existe una correlación **negativa y**

fuerte entre el involucramiento laboral y el estrés con un valor de $-0,874^{**}$ significativo en el nivel 0,01, además se pudo concluir que a mayor autorrealización los colaboradores presentarían menores niveles de estrés. Siendo este un factor importante para tomar los correctivos necesarios y brindarles a los colaboradores la oportunidad de crecer laboralmente y ello les permita alcanzar la autorrealización.

4.2.3. TERCERA. - De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el segundo objetivo específico, debido a que existe una correlación **negativa y fuerte** entre la supervisión y el estrés con un valor de $-0,867^{**}$ significativo en el nivel 0,01, además se pudo concluir que a mejor supervisión los colaboradores presentarían menores niveles de estrés. La supervisión laboral se convierte en un elemento clave y determinante para tomar los correctivos necesarios y brindarles a los colaboradores la oportunidad de sentirse escuchados por sus superiores y tomados en cuenta, lo cual disminuiría sus niveles de estrés.

4.2.4. CUARTA. - De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el tercer objetivo específico, debido a que se verificó la existencia una correlación **negativa y fuerte** entre la autorrealización y el estrés con un valor de $-0,881^{**}$ significativo en el nivel 0,01, además se pudo concluir que a mayor involucramiento perciben los colaboradores, estos presentarían menores niveles de estrés. El involucramiento laboral es un factor determinante para tomar los correctivos necesarios y brindarles a los colaboradores la oportunidad de integrarse con las otras áreas de la empresa y se sientan un factor clave en la misma y ello pueda reducir los niveles de estrés encontrados.

4.2.5. QUINTA. - De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el cuarto objetivo específico, debido a que existe una correlación **negativa y fuerte** entre la comunicación y el estrés con un valor de $-0,882^{**}$ significativo en el nivel 0,01, además se pudo concluir que a mejor comunicación los colaboradores presentaran menores niveles de estrés. La comunicación laboral se convierte en un elemento clave para tomar los correctivos necesarios y brindarles a los colaboradores la oportunidad de expresarse de forma adecuada con las demás áreas y sus supervisores de tal forma que la información fluya de manera adecuada, lo cual disminuiría sus niveles de estrés.

4.2.6. SEXTA. - De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el quinto objetivo específico, debido a que existe una correlación **negativa y fuerte** entre las condiciones y el estrés con un valor de $-0,861^{**}$ significativo en el nivel 0,01, además se pudo concluir que a mejores condiciones colaboradores los colaboradores presentaran menores niveles de estrés. Es necesario que los gerentes y área de recursos humanos tomen los correctivos necesarios en cuanto a la mejora de las condiciones laborales, por ello se sugiere tomar en cuenta evaluaciones de acuerdo al desempeño y brindar remuneraciones mejores de acuerdo con sus logros, de tal forma que los niveles de estrés puedan verse disminuidos.

REFERENCIAS

- Alarcón, L. y. (2014). *Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá*. Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12569>
- Alcover, C. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2da Ed. ed.). D.F, Mexico: McGraw-Hill.
- Barrantes Ríos, E., & Tantacucho Rufasto, C. (2018). *El clima laboral y su influencia en el estrés de los colaboradores de la organización de G&G General Service S.A.C. en el distrito de La Perla, Callao 2016*. Universidad Privada Telesup. Obtenido de <http://173.214.171.248/handle/UTELESUP/311>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educacion.
- Bestratén, M., & Castillo, F. (2017). Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (II): la negociación. *Notas técnicas de prevención*(1097), 1-10. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/327669/ntp-1097.pdf/cfb9556e-dd14-49c1-b8b2-8c25836244bc>
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. La Loma Tlalnepantla, Mexico: Editorial Digital UNID.
- Carrasco, D. (2015). *Metodología de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. *Quiero saber*, 2(1).

- Chávez, A. (2014). Estrés laboral en trabajadores de la construcción. *UTE*(6), 101-106. Recuperado el 2019, de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/235/236>
- Choca, I., López, K., & F, F. (2019). Marketing relacional para fidelizar a los clientes de Baratodo S.A. en la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado el 2019, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/marketing-relacional-baratodosa.html>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 19(33), 228-247. Recuperado el 2019, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Creswell, J. (2015). *Educational Research planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (5th ed.). USA: Pearson Education.
- El Imparcial. (03 de Noviembre de 2019). ¿Por qué la Norma 035 que protege contra el estrés laboral podría quedar en "letra muerta"? *El Imparcial*. Recuperado el 2019, de <https://www.elimparcial.com/mexico/Por-que-la-Norma-035-que-protege-contra-el-estres-laboral-podria-quedar-en-letra-muerta-20191103-0003.html>
- Espinoza, E. (15 de Octubre de 2019). Better Work Reconoce a Nicaragua como un país de excelente clima laboral. *Noticias Nicaragua*. Recuperado el 2019, de <https://www.tn8.tv/nacionales/487452-better-work-reconoce-nicaragua-pais-excelente-clima-laboral/>
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. (19), 11-30. Recuperado el 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

- García, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. México, México: Eumed. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- Gestion. (2019). 86% de los peruanos esta dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestion*. Recuperado el 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Gómez, A. (2018). *Expresión y comunicación. MF1031_3*. IC Editorial. Recuperado el 2019
- Hernandez, S. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F: McGRAW-HILL.
- Ipanaque Salazar, E. (2018). *Clima laboral y estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2319>
- La República. (07 de Julio de 2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. *La República*. Recuperado el 2019, de <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores/>
- Lazo Manrique de Vargas, M., & Lazo Manrique, A. (2018). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil. *Revista de Psicología*, 8(2), 63-79. Obtenido de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/psicologia/wp-content/uploads/2019/04/4.-Clima-laboral-y-vulnerabilidad-al-estr%C3%A9s.pdf>
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en latinoamerica*. El Manual Moderno.
- López, E. (2014). *Manejo de maquinaria de corte de bloques de piedra. IEXD0108*. IC Editorial.

- Malpica, R., Rossell, R., & Hoffmann, I. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(14), 69-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005.pdf>
- Martins, F., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&pg=PA80&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnx6_Duf_fAhWy2FkKHXCDCOGQ6AEIODAD#v=onepage&q&f=false
- Mejía, E., Novoa, E., Ñaupas, H., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Mithely, T., & Andersen, J. (2001). *Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale. Evaluación psicológica del estrés laboral*. Recuperado el 2019, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/re_maest_adm_martha.sotelo_engagement.y.estres.laboral.en.docentes_datos.pdf
- Moreno, J., & Garrosa, H. (2013). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado el 2019, de <http://www.ebrary.com>
- Oramas, A. (2015). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Habana: Editorial Universitaria. Recuperado el 2019, de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11125983>

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL - SPC)* Sonia Palma Carrillo. Lima.

Pimienta, J., De la Orden, A., & Duarte, A. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.

Ramos, V., & Unda, X. (2016). Work stress and organizational climate in an educational context: a comparison study between teachers and support staff. 4235-4244. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/305704535_WORK_STRESS_AND_ORGANIZATIONAL_CLIMATE_IN_AN_EDUCATIONAL_CONTEXT_A_COMPARISON_STUDY_BETWEEN_TEACHERS_AND_SUPPORT_STAFF/citation/download

Reig, A. (2011). Estrés Laboral y burnout: factores que afectan a la seguridad y salud en el trabajo. 2, 237-255. Recuperado el 2019, de https://www.researchgate.net/publication/291350668_Estres_Laboral_y_burnout_factores_que_afectan_a_la_seguridad_y_salud_en_el_trabajo

Romero Quicate, I. (2015). *Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa persquera HAYDUK, Distrito de Chimbote-Provincia del Santa: 2014*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3120>

Salguero, N., & García, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Virtual*, 6(4), 135-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>

- Sánchez Fernández, M. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial CEP.
- Sania, S., Imran, M., Imran, M., Aman, Q., & Ali, R. (2018). The Relationship Between Job Stress and Turnover Intentions in the Pesticide Sector of Pakistan: An Employee Behavior Perspective. *Management Issues in Healthcare System*, 4, 1-12. Recuperado el 2019, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3348302
- Suandi, T., & Arif, I. y. (enero de 2014). Relationship between Organizational Climate, Job Stress and Job Performance Officer At State Education Department. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 2(1). Obtenido de <http://www.journals.aiac.org.au/index.php/IJELS/article/view/234/223>
- Supo, J. (Mayo de 2018). Seminario de Investigación Para la Producción Científica”. *Seminario Online llevado a cabo en Arequipa. Perú*.
- Taco, I. (2019). *Caracterización de factores de clima laboral y su influencia en el estrés laboral del personal dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico en el sector metalmecánico*. Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20040/1/CD-9464.pdf>
- Tapia Fienco, G. (2015). *Incidencia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de la empresa Business Mind, año 2015*. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Obtenido de <http://201.159.223.2/handle/123456789/1860>
- Torres, C. (2017). *Gestión del equipo de trabajo del almacén: UF0927*. IC Editorial.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.

Vanguardia. (2019). Norma contra estres laboral nacio muerta. *Vanguardia*. Recuperado el 2019, de <https://vanguardia.com.mx/articulo/norma-contra-estres-laboral-nacio-muerta>

Vázquez, J., Hernández, J., Vázquez, J., Juárez, L., & Guzmán, C. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimineto complejo. *Educación y humanismo*, 19(33), 334-356. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2648>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?	Objetivo General Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019	Hipótesis General H ₁ : Existe relación significativa entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019	Clima laboral	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la empresa	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativa. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental y corte transversal. Población: 67 colaboradores del área de Call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.
				Involucramiento laboral	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	
				Supervisión	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar	
				Comunicación	Acceso a la información para cumplir con el trabajo	
				Condiciones laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas H _{a1} : Existe relación significativa entre la	Estrés	Clima organizacional	Efectividad de políticas, dirección, estrategias y objetivo organizacional	Muestreo: No probabilístico, por razonamiento opinático o por conveniencia.

<p>¿Cuál es la relación entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>	<p>autorrealización y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>			<p>Nivel de compromiso</p>	<p>Muestra: La totalidad de la población, es decir los 67 colaboradores del área de Call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p> <p>Escala de opiniones de Sonia Palma para evaluar el Clima laboral.</p> <p>Estrés laboral de la OIT-OMS</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>	<p>H_{a2}: Existe relación significativa entre el involucramiento y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>	<p>Estructura organizacional</p>	<p>Cadena de mando Capacidad en puesto Nivel de papeleo e informes</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una</p>	<p>Determinar la relación entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una</p>	<p>H_{a3}: Existe relación significativa entre la supervisión y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>	<p>Territorio organizacional</p>	<p>Condiciones laborales Comodidad laboral</p>		
			<p>Tecnología</p>	<p>Conocimiento técnico Equipo adecuado Tecnología disponible</p>		
			<p>Influencia del líder</p>	<p>Nivel de empatía Comprensión Capacidad del líder</p>		
			<p>Falta de cohesión</p>	<p>Nivel de: Organización Presión laboral Integración</p>		
			<p>Respaldo del grupo</p>	<p>Compañerismo Apoyo técnico</p>		

<p>empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019?</p>	<p>empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>	<p>H_{a4}: Existe relación significativa entre la comunicación y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p> <p>H_{a5}: Existe relación significativa las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores del área de ventas por call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019</p>				
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

ANEXO N° 2

Matriz de operacionalización de variable 1

VARIABLE I	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Clima laboral	Es la percepción que tienen los trabajadores sobre el contexto laboral y los diferentes aspectos vinculados a éste (Palma, 2004).	Se evalúa a través de un cuestionario de opiniones de Palma (2004) conformado por cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la empresa	Cuestionario	(5): Todo o Siempre, (4): Mucho, (3): Regular o algo, (2): Poco, (1): Ninguno o Nunca
			Involucramiento laboral	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización		
			Supervisión	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar		
			Comunicación	Acceso a la información para cumplir con el trabajo		
			Condiciones laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo		

Matriz de operacionalización de variable 2

VARIABLE I	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE Estrés	Se comprende como una potencia que está conectada a un cuerpo determinado que le permite para tal situación al individuo un ajuste específico, desapareciendo cuando el peso o la energía es evacuado, y la repercusión sucede (Peiró y Salvador, 1999, 1992 citados por Moreno y Garrosa, 2013, p.116).	Se evalúa a través del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS	Clima organizacional	Efectividad de políticas organizacionales Dirección y estrategias	Cuestionario	(1) nunca, (2) raras veces, (3) ocasionalmente, (4) algunas veces, (5) frecuentemente, (6) generalmente y (7) siempre.
			Estructura organizacional	Cadena de mando Nivel de trámites		
			Territorio organizacional	Condiciones laborales Ambiente de trabajo		
			Tecnología	Equipos adecuados Conocimiento en de administración de equipos		
			Influencia del líder	Nivel de empatía Capacidad del líder		
			Falta de cohesión del equipo	Colaboración y trabajo en equipo Integración		
			Respaldo del grupo	Apoyo técnico		

ANEXO N° 3
Cuestionarios

ESCALA DE OPINIONES

Sr (a)

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

Edad..... Sexo..... Fecha...../...../.....

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando con un check (☑) en una sola alternativa

Escalas de medición	Valor
Todo o Siempre	(5)
Mucho	(4)
Regular o algo	(3)
Poco	(2)
Ninguno o Nunca	(1)

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

WORKING ADULT						
6	El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.					
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 definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada colaborador 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 colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los colaboradores están comprometidos en la oficina del test.					
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 quipo bien integrado.					
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 el desarrollo del personal.					
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 Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una 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 Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del 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 Organización.					
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 reconoce 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 Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO N.º 3

Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Sr (a)

Muy buenos días, frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para Ud. sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima.

Edad..... Sexo..... Fecha...../...../.....

2. Instrucciones para contestar este cuestionario

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda tan sinceramente como pueda.
- Marque con una X en el casillero que mejor refleje su opinión, tenga en cuenta el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA				
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	4	5
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	1	2	3	4	5
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	3	4	5
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5
6	Mi supervisor no me respeta.	1	2	3	4	5
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	1	2	3	4	5
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	1	2	3	4	5
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	1	2	3	4	5
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	1	2	3	4	5
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	5
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	2	3	4	5

WORKING ADULT		1	2	3	4	5
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1	2	3	4	5
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5
20	La organización carece de dirección y objetivo.	1	2	3	4	5
21	Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	4	5
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	1	2	3	4	5
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	1	2	3	4	5
24	La cadena de mando no se respeta.	1	2	3	4	5
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	1	2	3	4	5