



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORPORACION  
MEDICA PULSO SALUD S.A SAN BORJA – LIMA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLÓGICA**

**AUTORA**

**SERNAQUE FLORES, LOURDES ELIZABETH**

**ORCID: 0000-0003-2409-9917**

**ASESOR**

**MATOS ORMEÑO, RICHARD**

**ORCID: 0000-0002-8031-5189**

**LIMA – PERÙ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Sernaque Flores, Lourdes Elizabeth

ORCID: 0000-0003-2409-9917

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima, Perú

### **ASESOR**

Matos Ormeño, Richard

ORCID: 0000-0002-8031-5189

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Psicología, Lima - Perú

### **JURADO**

Rodríguez Falla, José Rafael

ORCID: 0000-0002-6383-3857

Hidalgo Jiménez, Humberto Jovino

ORCID: 0000-0001-8783-5913

Cruz Rodríguez, Enrique Eduardo

ORCID: 0000-0002-9909-5788

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Mgtr. José Rafael, Rodríguez Falla

**Presidente**

Lic. Humberto Jovino, Hidalgo Jiménez

**Miembro**

Lic. Enrique Eduardo, Cruz Rodríguez

**Miembro**

Mgtr. Richard, Matos Ormeño

**Asesor**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a Dios en cuyas manos he colocado las riendas de mi carrera desde el inicio y gracias a Él ahora estoy en esta etapa de mi vida, a mis padres Juan Francisco y María Teófila por su inagotable apoyo en todos los de mi vida, quienes con su amor incondicional me han guiado por el camino correcto a ser una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

La presente tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente participaron diversas personas, leyendo, opinando, corrigiendo y teniéndome mucha paciencia, manifestándome energía positiva en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Es por ello que agradezco al Señor Jesucristo, nuestro señor y Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida. A Nuestra Madre Santísima Virgen María por interceder ante nuestro señor y cubrirme con su manto Divino en Momentos de Peligro.

A mi madre María Teófila por su Ternura y por su entrega para mantener mi compromiso de ser una profesional, por esta meta alcanzada y porque ha sido una constante motivación y guía en estos años, a mi padre Juan Francisco, por ser mi Ejemplo, Guía y modelo a seguir, por sus constantes consejos y deseos de formar a una hija comprometida con su superación.

Así mismo un agradecimiento a mi asesor Mg. Richard Matos Ormeño quien me ha orientado en todo momento en la realización de este proyecto, por su paciencia y por ofrecer sus conocimientos y experiencia profesional

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar el clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 . La metodología utilizada fue de tipo Comparativo, nivel descriptivo y con un diseño No experimental de corte transaccional. Para su realización se contó como población con todo el personal que labora en la Corporación Medica en mención, siendo muestra total 50 trabajadores, seleccionados bajo el criterio no probabilístico por conveniencia cuya base fueron los criterios de inclusión y exclusión. Al grupo se le aplicó para la descripción de los datos: La escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999). Al ser procesados los resultados se encontró que el 54% de los evaluados se encuentran en un nivel Muy Favorable, un 38% en un nivel Favorable y solo un 8% en un nivel Medio, deduciendo así, que el clima laboral en dicha institución es adecuado.

**Palabras claves:** Clima Laboral y Estrés

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the work environment and stress in the workers of the Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja - Lima 2019. The methodology used was of a Comparative type, descriptive level and with a design1 Non-experimental transactional cut. For its realization, it was counted as a population with all the personnel that works in the Medical Corporation in mention, being a total sample 50 workers, selected under the non-probabilistic criterion for convenience whose base were the inclusion and exclusion criteria. The group was applied to describe the data: The Sonia Palma Labor Climate Scale (1999). When the results were processed, it was found that 54% of those evaluated are at a Very Favorable level, 38% at a Favorable level and only 8% at a Medium level, thus deducing that the work environment in that institution is suitable.

Keywords: Work Climate and Stress

## INDICE

JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRAC.....	7
INDICE .....	8
INDICE DE TABLAS.....	11
INDICE DE FIGURAS.....	13
INTRODUCCIÓN .....	17
I. Planteamiento de la investigación.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Caracterización del problema. ....	2
1.2. Enunciado del problema.....	6
1.2.1. Problema general. ....	6
1.3. Justificación de la investigación .....	6
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo general. ....	8
1.4.2. Objetivos específicos. ....	8
II. Revisión de literatura .....	9
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Internacionales. ....	10
2.1.2. Nacionales. ....	12
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	14

III.	Hipotesis.....	48
3.1.	Hipótesis de investigación.....	49
3.1.1.	Hipótesis general. ....	49
3.1.2.	Hipótesis específica. ....	49
IV.	Metodología.....	50
4.1.	Diseño de investigación.....	51
4.2.	Tipo y nivel de investigación.....	51
4.3.	Población y muestra.....	52
4.3.1.	Población. ....	52
4.3.2.	Muestra.....	52
4.4.	Técnicas e instrumentos.....	53
4.4.2.	Instrumentos.....	53
4.8.	Matriz de consistencia.....	60
V.	Resultados.....	63
5.2.	Análisis de resultados ....	81
VI.	Conclusiones.....	85
6.2.	Recomendaciones.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	88
	ANEXOS .....	89

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación del clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	63
Tabla 2 Relación del clima laboral en el factor realización personal estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019.....	64
Tabla 3 Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	65
Tabla 4 Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	66
Tabla 5 Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	68
Tabla 6 Nivel de clima laboral en el factor condicionamiento en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019.....	69

Tabla 7 La relación de la familia en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019.....	70
Tabla 8 Vida social en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019.....	71
Tabla 9 La dimensión en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	72
Tabla 10 La dimensión funciones individuales de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	73
Tabla 11 La dimensión ambiente de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	74
Tabla 12 La dimensión ambiente de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	75
Tabla 12 La dimensión cambios vitales de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	76

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Relación del clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	63
FIGURA 2 Relación del clima laboral en el factor realización personal estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019.....	64
FIGURA 3 Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	65
FIGURA 4 Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	66
FIGURA 5 Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019 .....	67
FIGURA 6 Nivel de clima laboral en el factor condicionamiento en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019.....	68

FIGURA 7 La dimensión de la familia en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019.....	69
FIGURA 8 La dimensión Vida social en los trabajadores de la empresa corporación medica PULSO SALUD San Borja, Lima 2019.....	70
FIGURA 9 La dimensión en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	71
FIGURA 10 La dimensión funciones individuales de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	72
FIGURA 11 La dimensión ambiente de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	73
FIGURA 12 La dimensión ambiente de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	74
FIGURA 13 La dimensión cambios vitales de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019 .....	75

## INTRODUCCION

Esta investigación se realizó a raíz de un planteamiento, el investigar el clima laboral y el estrés en que se encuentra la corporación médica “Pulso Salud S.A”. En el cual tuvo como objetivo principal, determinar el clima laboral y estrés en el personal de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima 2019. En la cual plantea un tema de mucha importancia ya que afecta en gran parte a la población a nivel mundial. La población evaluada es un valor sumamente importante para esta investigación debido a las diversas indagaciones, se logró saber que en la Corporación Medica no se realizaron investigación con este tipo de variable.

Este proyecto de investigación está estructurado de la manera que a continuación se detalla:

El capítulo I, comprende todo lo referido al planteamiento del problema. En el que veremos el enunciado del problema, la justificación y los objetivos generales y específicos que pretende alcanzar la presente investigación.

En el capítulo II, se considera La Revisión de la Literatura, nos presente aquellas investigaciones que anteceden a la presente, las bases teóricas sobre clima laboral y estrés que se han revisado y considerado para la presente tanto como los antecedentes internacionales como nacionales, a su vez comprende las bases teóricas de las variables que se encuentran en estudio clima laboral y estrés.

En el capítulo III, encontraremos las hipótesis, tanto general como las hipótesis específicas formuladas en base al estudio de esta investigación.

El capítulo IV, tenemos La Metodología, la cual expone el tipo, nivel y diseño que esta investigación ha seguido, la población y muestra con la que se trabajó, la técnica e instrumento empleado para recolectar los datos, así como aquellos procedimientos y principios para mantener un nivel de confiabilidad y veracidad óptimos.

El capítulo V, detalla los resultados obtenidos en base a un análisis cuantitativo, descriptivo comparativo, para el cual se hizo uso de tablas y figuras estadísticas.

En el capítulo VI, se presentan las conclusiones y recomendaciones provenientes de los resultados encontrados según el estudio realizado.

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

### **1.1.1. Caracterización del problema.**

Esta investigación se realizó a raíz de un planteamiento, el investigar el clima laboral y el estrés en que se encuentra la corporación médica “Pulso Salud S.A”. En el cual tuvo como objetivo principal, determinar el clima laboral y estrés en el personal de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima 2019. En la cual plantea un tema de mucha importancia ya que afecta en gran parte a la población a nivel mundial. La población evaluada es un valor sumamente importante para esta investigación debido a las diversas indagaciones, se logró saber que en la Corporación Medica no se realizaron investigación con este tipo de variable.

Dicha investigación , tiene como variable el Clima Laboral y estrés los cuales constituye un proceso sumamente amplio a raíz de la dinámica de la organización, el entorno y los factores humanos , por consiguiente los colaboradores perciben que el clima laboral es favorable cuando sienten que están haciendo algo útil el cual le está dando un sentido a su vida personal por ello desean trabajos en los que representan un desafío intrínsecamente satisfactorio; siendo así muchos de ellos buscan ser escuchados y tratados de la forma en la que se reconozca el valor como individuo en la que puedan sentir que en la organización en la que laboran se preocupa por sus necesidades y problemas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2017).Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es una problemática

significativa. Estando conforme con la búsqueda sobre circunstancias de trabajo y la salud llevadas a cabo en el 2012 en América Central, se visualizó que más del 10% de los entrevistados evidenciaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con ausencia de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

En el ámbito nacional según el diario el peruano (setiembre 2019) El talento humano es el capital más importante de cualquier organización, por lo que vale la pena poner en práctica un adecuado clima laboral, de lo contrario puede llegar a afectar hasta en un 20% la productividad de la organización, estima el Portal Aptitus. En ese contexto, altos funcionarios de consultoras como Deloitte, EY, Korn Ferry y Adecco expusieron en el Tercer Seminario de Aptitus sobre las nuevas tendencias en cultura y clima laboral.

La representante de Deloitte dio a conocer que el factor bienestar como un impulsor de la productividad es la cuarta tendencia a escala global, y en el caso del Perú se puede apreciar a un 58% de ejecutivos que considera que la estrategia de bienestar laboral impacta en la retención positivamente.

Por su parte, Aptitus resaltó que el 81% de los colaboradores peruanos considera que el clima laboral es de gran importancia para su desempeño en la organización. De la misma manera, sobre la flexibilidad laboral, el 78% se estima que el trabajo a distancia les permitiría ser más productivos y que esto favorecería tanto a la empresa como a ellos.

El clima laboral tiene una repercusión directa en el bienestar de los colaboradores.

“En un clima laboral positivo se trabaja de excelente manera. Mantener a un

colaborador motivado en la organización no es solo un factor monetaria, sino también una combinación de diversos elementos”, afirmó el gerente de Aptitus, Joseph Zumaeta.

El sueldo es importante, pero el experto agregó que también priman los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo, ya que se vinculan con la felicidad, la motivación y el compromiso para con la organización. Innovación y liderazgo son tendencias que convierten a las organizaciones en lugares propicios para trabajar.

#### Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo- LEY N° 29783

De conformidad con el Artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 260-2016-TR, publicada el 27 octubre 2016, se dispone que los empleadores declaran en el Registro de Información Laboral (T-REGISTRO) de la Planilla Electrónica la existencia del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a lo previsto en la presente Ley. Esta obligación rige a partir del 1 de noviembre de 2016.

La Republica- plataforma (2017) El primer padecimiento de los colaboradores de hoy es el estrés laboral. Ocho de cada diez presenta tal cuadro. Las consecuencias son muchas, como la afectación a la salud de las personas, las papeletas de permiso médico y las pérdidas económicas para las empresas.

Por ello que nos interesamos en conocer cuál es el clima laboral y estrés para el cual utilizamos como instrumento el cuestionario “Clima Laboral” de Sonia Palma y el instrumento cuestionario de evaluación del estrés CEE, este nos permitió conocer cómo funciona la Corporación Medica; así mismo pudimos observar que dentro de la

Corporación Medica el nivel de clima laboral en el personal de la corporación Medica. es muy favorable, asi mismo su estrés es bajo lo cual permite un buen desarrollo de los trabajadores dentro del contexto de factores que vendrían a ser : realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales; estos factores se hallan dentro niveles favorables y muy favorables reafirmando el nivel de clima laboral permitiendo de esta manera lograr buenos resultados dentro de la Corporación Medica y se logren todos los objetivos propuestos dentro de esta . Así mismo podemos decir que el clima laboral es una forma de percepción en común de las personas, en relación con las formas de las practicas , procesos, políticas, sistemas y estructuras que se dan en una empresa u organización y las reacciones consecuentes de esta percepción si entendemos que es la percepción de los colaboradores respecto a la organización lo que marcara su bienestar dentro de esta de modo que dicho clima no tenga una existencia negativa; de la misma manera se también que los individuos para satisfacer ciertas necesidades importantes que vendrían a ser las económicas y desarrollo personal la cual influyen en diferentes factores como: El aspecto individual de los colaboradores en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización; los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; la estructura con sus macro y micro dimensiones; los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. Moss (1989)

## **1.2. Enunciado del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

Debido a la situación descrita anteriormente, se plantea la siguiente pregunta:

Cuál es la relación entre el clima laboral y estrés de los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **Justificación practica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de relacionar los niveles del clima laboral con las dimensiones del estrés en los trabajadores ya que Para que en las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los colaboradores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro de trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente. Por consiguiente, las conclusiones y recomendaciones que se obtendrán serán útiles a la Corporación Medica para llevar a cabo acciones de asesoramiento, las cuales estarán orientados a buscar mejoras en el ambiente laboral de los colaboradores y en consecuencia evitar las limitaciones de habilidades, surgiendo cuadros de frustración y estrés.

De igual manera, contribuirá en el conocimiento del clima laboral y estrés que es característico en la población de la Corporación Medica. “Pulso Salud S.A” San Borja

– Lima, entorno que definitivamente se parece al de otras Corporaciones Medicas en su carácter de rubro de salud Ocupacional.

### **Justificación Teórico**

Por consiguiente, investigadores del campo de la psicología que como la autora de la presente están interesados en evitar el estrés laboral, mediante la intervención en esta área; tendrán una base en los resultados de este estudio, estableciendo programas para establecer un buen clima laboral, otorgando un papel protagónico a los psicólogos y trabajadores sociales que laboran en nuestro país.

### **Justificación Metodológica**

Finalmente es de tal importancia dar a conocer el contenido de cada uno de los capítulos presentes en esta investigación. En el capítulo I, tenemos la Introducción, el cual es una presentación del contenido de esta investigación, y enmarca la caracterización del Problema, el objetivo general y los específicos que ordenan la presente, para culminar con lo que justifica la relevancia de esta investigación. La Revisión de la Literatura, nos presente aquellas investigaciones que anteceden a la presente, las bases teóricas sobre calidad de vida que se han revisado y considerado para la presente, así como aquellas hipótesis previas que se han conjeturado.

## **1.4.0objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar relación entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

OE1: Establecer la relación entre el nivel del clima laboral y las dimensiones del estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019.

OE2: Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral y el estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. Internacionales.**

Florez, Y. (2014), publico una tesis titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato y Artes de la UCLA”. Tuvo como objetivo principal reconocer las dimensiones del clima laboral, donde se visualizan en los resultados, puntajes estadísticamente significativos en cuanto a los constructos de relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. Igualmente en el segundo objetivo fue identificar el tipo de compromiso, donde el más relevante es el compromiso normativo, seguido del afectivo, y por último del de continuidad, teniendo en cuenta que el puntaje promedio de los tres tipos de compromiso es bajo. El autor concluyó que existe correlación entre el compromiso normativo con la dimensión de relaciones interpersonales del clima laboral; y el compromiso de continuidad, correlaciona con las dimensiones de sentido de pertenencia y estilos de dirección.

Batista (2010) publico una tesis titulada “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz”, exhibido en la Universidad Autónoma de Querétaro, en la ciudad de Querétaro, México; en una investigación de tipo descriptivo evaluativo y correlacional, con una muestra de 62 colaboradores de una empresa automotriz, llegó a la siguiente conclusión: El estrés laboral es un variable que cada vez incrementa mayor importancia significativa, esto se debe a los

diversos factores de tensión a los cuales están expuesto los seres humanos, a su frecuente aparición, en la constante situación con la que se identifica , a los efectos nocivos que producen al organismo en la parte física y mental, a los cambios que provocan en el comportamiento, ese estrés se ha evolucionado en un factor muy importante hoy en día entre de la mayoría de organizaciones, ya que cada día las organizaciones averiguan objetivos más precisos, niveles de productividad más competitivos, estándares de calidad más elevados, lo que significa que la eficiencia y el rendimiento de los colaboradores debe ser el excelente, y no debe der verse mermado por factores estresantes. El estrés en el entorno laboral es la representación de una amenaza para la salud de los colaboradores, a la actividad y rendimiento del colaborador. Esto ha desencadenado el desequilibrio de la organización de las empresas. La hipótesis planteada en el presente trabajo fue rechazada ya que los resultados arrojaron que no existe una relación fuerte entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo. Asimismo es de total importancia tener en cuenta nuevamente que aunque la hipótesis ha sido rechazada y no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo, no se puede dejar pasar que si existe un nivel de estrés dentro de la empresa, que todavía no afecta directamente el desempeño laboral de los colaboradores, pero es de mayor importancia estar atentos a dichos niveles de estrés, ya que si se deja de darle la debida atención es muy probable que los factores estresantes incrementen y no se detecte a tiempo situaciones que mermen con el desempeño de los trabajadores y ocasionen problemas dentro de la empresa.(metodología y autor)

Williams (2013) publicó una tesis titulada “Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública”, mostrado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, en la ciudad de Monterrey, México; en una investigación de tipo Ex Post Facto transversal descriptivo, con una muestra de 20 personas de una dependencia pública, el autor concluyó, la motivación se ve significativamente afectada mostrando un personal sin interés, que cuenta con la mínima identificación con su centro de trabajo, descontento profesional, una comunicación baja entre los distintos niveles escalonados, tanto hacia arriba como hacia abajo, en cuanto al liderazgo en la organización, se ve cada vez más afectado y con menor confiabilidad por parte de los colaboradores lo cual es reforzado por la ausencia de acercamiento y confianza por ambas partes, por la ausencia de claridad al explicar los objetivos y la supresión de datos informativos que podría ser importante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de conocimientos hacia las acciones del personal. De las dimensiones que se investigaron se evidencia con una mejor calificación el trabajo en equipo hallándose en niveles apropiados debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número mínimo de colaboradores por equipo.

#### **2.1.2. Nacionales.**

Flores (2014) publicó una tesis denominada “Relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional en el personal del establecimiento de salud de Pomata, Puno, 2013”, publicado en la Universidad Católica de Santa María, en la ciudad de Arequipa, Perú, es una investigación de tipo correlacional, con una muestra de 30 personas que laboran en el establecimiento de salud de Pomata. El autor concluyó que la mitad de los colaboradores en el establecimiento de salud Pomata, evidencia un

clima laboral negativo. Asimismo, en la segunda conclusión del autor evidencia que el personal de salud en el establecimiento de salud Pomata, la mayor parte evidencia un nivel de estrés moderado. Y por ultimo, en su tercera conclusión establece que el clima laboral está relacionado de forma positiva con el nivel de estrés ocupacional del personal en el establecimiento de salud de Pomata.

Quispe (2016) publico una tesis denominada “Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue, Minsa, Tacna, 2014”, presentado en la Universidad Católica de Santa María, en la ciudad de Arequipa, Perú, es una investigación de tipo correlacional, con una muestra de 33 trabajadores de salud del Hospital Regional Hipólito Unanue, el autor concluyo: una de sus primeras conclusiones es que manifiesta que el nivel de estrés laboral en los colaboradores del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, se acentúa con un porcentaje de la mitad de evaluados en un nivel mínimo (55%). En su segunda conclusión establece que el nivel de clima organizacional en el departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, se evidencia como intermedio en cerca de las dos terceras partes (64%). El autor concluyo con la tercera conclusión indica que el nivel de estrés laboral en los colaboradores se une directamente con el nivel de clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

Quispe Gamio, Sherlley Katherine Jully Rossmery (2017). Publico una tesis titulada Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Realizo la investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada. El estudio

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

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Definiciones del clima laboral.**

#### **2.2.1.1 Clima**

El clima en un concepto amplio y complejo que aparece unido a planteamientos de la sociología, psicología y el comportamiento organizacional, siendo un concepto que ha evolucionado y recibido aportes de varias disciplinas del comportamiento humano ahora está ampliamente aplicado en el campo educativo. Este concepto que hace referencia a la manera en que la escuela es vivida por la comunidad educativa, recibe también el nombre de clima organizacional, clima institucional, clima escolar o clima laboral. (Asteria, 2015, p.15)

### **2.2.1.2 Clima Laboral**

Diversos autores refieren que el clima laboral es una dimensión íntimamente asociada a la creación de una estructura mental transmitida por sus líderes, que permite a la persona entender por qué es ventajoso ofrecer sus esfuerzos para lograr objetivos de la organización, capacitándole al mismo tiempo para el logro de sus metas personales.

Por lo tanto Sonia Palma (como se citó en García M, 2011) refiere que “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, el cual permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”

Maldonado y Pérez de Maldonado (como se citó en Asteria 2015) refieren que coinciden en plantear la necesidad de que las prácticas laborales estén dirigidas a crear un clima o atmósfera afectiva, que se adecue a los procesos de desarrollo del personal de las organizaciones, pues cualquier proyecto que desestime la influencia del área afectiva del individuo en su actividad diaria, genera pocas expectativas organizacionales.

Por otra parte Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (como se citó en Asteria 2015) refieren que “El concepto de clima está referido más bien a la misma razón de ser en los contextos organizacionales, fenómeno en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto, es así como en la administración de las organizaciones en general, es fundamental delimitar, dentro del campo educativo y más aun dentro del contexto de la gestión de las instituciones educativas una política general que proporcione la orientación, el ideario, entendido como un lugar de

encuentro en el trabajo escolar, profesores, padres y estudiantes asumiendo responsabilidades con una referencia educativa y ética sólida, equilibrada y común; este carácter propio de la Institución y los valores de las mismas; en los propósitos de la propia institución, son conceptos que se enmarcan en el clima educativo, clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional educativo para el presente estudio.

Asteria(2015) “En respuesta, es indispensable observar el clima laboral como el factor estratégico en el logro de las metas trazadas a nivel institucional, en tanto es la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus integrantes y que influye ostensiblemente en su comportamiento, así como en los logros institucionales”.p.27)

### **2.2.1.3 Dimensiones del clima laboral**

#### **Autorrealización**

Palma (como se citó en Casana 2015) refiere que “la autorrealización es la apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el colaborador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución”; teoría que respalda a Fernández, M (1999) ya que “menciona el mismo sustento, afirmando que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los colaboradores hallaran apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación, año 2009, este autor aumenta su teoría basada en la autorrealización diciendo que los colaboradores tienden a inclinarse por puestos que les brinden oportunidades de aplicar

sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales; los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso, En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción”.

### **Involucramiento Laboral**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) define “a este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante” Ferreira (2006) dice “que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar”.

### **Supervisión**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) define “como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. De otro modo, Robbins (2004) menciona “que la satisfacción del colaborador se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien, además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos”.

Sin embargo Rodríguez (2005) agrega “el factor comunicación dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo”.

Por ende Raineri (2006) afirma “que además de las retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos)”.

### **Comunicación**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) refiere que “la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna”.

Así mismo Cotton y Hart (2003) afirman “que un nivel alto en la comunicación en relación a las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización”.

### **Condiciones Laborales**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) refiere que “las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Según, Schein (1996), las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan

el clima laboral; si un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio óptimo, no rendirá como se espera en las tareas encargadas. Ésta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, Robbins (2004) coincide con los autores mencionados anteriormente porque afirma que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo; se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Estos indicadores señalados, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén influenciadas por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, evidenciar descontento y/o apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa”.

#### **2.2.1.4 Importancia del Clima laboral**

Es de total importancia que el clima laboral incide en el comportamiento de los trabajadores y por ende en su productividad, es por ello que la medición y análisis del mismo han cobrado vigencia, ya que a través de estrategias de mejora es posible contar con un clima sano, coincidiendo con lo expuesto, Robbins.S y Coulter.M (2000), afirman que es importante diagnosticar el clima organizacional ya que el mismo incide en la productividad, ausentismo, niveles de rotación, sentido de pertenencia y en satisfacción la satisfacción laboral.

Por su parte Hunt (1993), el Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta.

Una organización tiende a llevar consigo y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Un clima laboral estable, es un factor intangible que representa una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que la misma forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

#### **2.2.1.5 Características del clima laboral**

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima laboral. Rodríguez (2001) menciona que el clima laboral se caracteriza por:

El clima laboral es permanente, es decir las organizaciones guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales. Los comportamientos de los colaboradores son modificados por el clima de una empresa.

El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los colaboradores. Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diversas variables estructurales de las organizaciones ve afectado el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden

### **2.2.1.6 Elementos del clima laboral**

Opere, M (2006) refiere que “Conscientes de esta subjetividad en torno a los elementos que afectan al clima laboral, podemos relacionar las variables que influyen en mayor medida en la generación del ambiente de la organización”.

Los estudios de este tema establecen que el clima en las organizaciones está determinado por la interacción y mezcla de los siguientes elementos:

#### **El sujeto**

Las características de cada colaborador (su actitud, personalidad, valores, expectativas, motivaciones, estado anímico, o su vida familiar) se toman en cuenta tanto en el clima laboral como en su propia percepción del mismo. En elementos psicosociales y organizacionales que afectan la productividad “un colaborador no opera al vacío, trae consigo una cantidad de ideas preconcebidas que reaccionan al contacto con la forma de liderar, con la estructura organizacional y el clima laboral”.

#### **Los equipos**

Las relaciones interpersonales que se llevan a cabo dentro de la organización son también factores que afectan al clima laboral, determinados por la organización y estructura, procesos comunicativos, distribución de los roles, cohesión de los equipos. Si la organización atrae crear vínculos positivos conseguirá mejorar el ambiente laboral y viceversa.

## **La estructura**

La forma en la que se organiza la institución a nivel puestos, políticas y procedimientos de trabajo también interviene en la elaboración del clima laboral. El objetivo es obtener que las relaciones entre los grupos e individuos fluyan de forma natural, de modo que si conseguimos adaptar la estructura a las necesidades de la institución, estaremos colaborando a mejorar el clima laboral de la misma.

Políticas de personal: Este factor se refiere a las acciones reales que lleva a cabo la organización para promover un clima laboral positivo, como el reconocimiento, los incentivos, la capacitación, programas sociales, política de promoción interna, medidas de bienestar...

## **El liderazgo**

El rol de los líderes y el tipo de relación que entablen crear con sus equipos es indispensable en la elaboración de climas laborales adecuados. Por ello, las organizaciones deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional que se adapte tanto a las circunstancias de la organización como a las necesidades de cada colaborador.

## **La cultura**

El grupo de normas intangibles de una organización también intervine directamente en el clima laboral y el que este sea adecuado dependerá, no de la cultura en sí, sino de que sea compartida por la plantilla.

## **Los elementos físicos**

Las áreas de trabajo, los recursos materiales, la iluminación o la existencia de zonas comunes son aspectos del entorno físico de la empresa que también intervienen en la conformación del clima laboral.

## **Los elementos externos**

También el entorno tiene influencia en el clima laboral. Los clientes, proveedores, administraciones públicas, competencia o la propia sociedad influyen en las empresas. Por ejemplo, la alianza con una gran compañía puede insuflar motivación a la plantilla y mejorar el ambiente de trabajo.

### **2.2.1.7 Tipos de clima laboral**

Es importante conocer los diversos tipos de climas que existen y ver cual se identifica más a nuestra organización y si este nos da mejores resultados, adecuarlo por uno que genere un buen clima laboral que ayude a la eficiencia y eficacia de sus colaboradores.

Likert 2014 (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, manifiesta dos grandes tipos de clima laboral, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones, cuales son:

### **Clima Autoritarismo explotador**

En este tipo de clima la organización no confía en sus colaboradores. La gran parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cumbre de la organización y se reparten según una el cargo en forma descendente. Los colaboradores tienen que laborar en un ambiente hostil, sin refuerzos, de amenazas, de pocas recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un clima estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de direcciones y de instrucciones específicas.

### **Clima Autoritarismo paternalista**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza de manera descendente en sus colaboradores, como se podría decir empleado – empleador. La gran parte de las decisiones se toman en la cumbre, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los colaboradores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y establecido.

### **Clima Consultivo**

La jefatura que evoluciona dentro de un clima participativo confía en sus colaboradores. La política y las decisiones se toman generalmente en la cumbre, pero se permite a los subordinados que pueda dar su opinión con respecto a los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y diversas implicaciones se utilizan para motivar a los colaboradores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### **Clima Participación en grupo**

La jefatura tiene la plena confianza en sus colaboradores. Los procesos de toma de decisiones están asignados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los colaboradores están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los colaboradores con sus empleadores o jefes inmediatos. En resumen, todos los colaboradores y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

En conclusión podemos decir que existen dos tipos de climas que son los más idóneos para las organizaciones que son el clima consultivo y clima participación en grupo. Ya que ambos involucran al personal con la organización y les brindan un buen ambiente y confianza a sus trabajadores lo que hace que estos se sientan cómodos e identificados con la organización.

#### **2.2.1.8 El Clima Laboral y las Políticas Organizacionales**

Casana, V (2015) “El clima laboral se ve influenciado por factores controlables dentro de la organización como las políticas organizacionales, esto es de pieza muy importante por la cultura organizacional planificada o programada”. Inmersas en estas políticas se encuentran un conjunto de elementos como:

El reconocimiento e identificación de la visión organizacional

El reconocimiento e identificación de valores de la organización

El reconocimiento e identificación de los objetivos estratégicos

Se toma en cuenta que dentro de las políticas organizacionales un conjunto de elementos que involucran los mitos organizacionales, las historias organizacionales, los estatutos y reglamentos organizados para tal efecto.

En este mismo sistema de ideas la forma de pensamiento cultural afecta el comportamiento organizacional de una manera concreta. Según Valladares y Ponce (1986) el comportamiento humano dentro de las organizaciones o Psicología organizacional estudia el comportamiento de los individuos, cuando se ubica en la organización. Este se puede separarse en tres grandes enfoques de trabajo (p.506):

## **Comportamiento humano individual en el trabajo**

Según Palma, S. (2004, citado en Casana, V., 2015) El comportamiento individual es probablemente el más interpretado, y por lo consiguiente el que menos control se puede tener, ya que a nivel mundial se le da mayor importancia libertades individuales, las conductas individuales deben ser respetados por los colaboradores, sepan de infringir en un delito sobre la persona humana.

El comportamiento humano individual está basado determinado por la personalidad, la motivación al logro, de tal forma que actitudes como el egoísmo, la competencia, la envidia, la solidaridad son producto de la concordancia de la toma de elementos de personalidad, motivación y ambiente que involucra al ser humano.

## **Comportamiento grupal en el trabajo**

La persona humana es sociable por naturaleza y por aprendizaje, y que satisface mejor sus necesidades con su punto de partida fuera de su esfuerzo individual. Según Du Brin (2012, p. 315) formar grupos tiene muchas funciones sociales y ventajas estratégicas. Los grupos brindan mejoría a sus participantes para dedicarse a actividades que les interesan o satisfacen de manera que la igualdad permite la mutualidad y hasta que las tareas impuestas sean más accesibles al trabajar en grupo.

El grupo es una comunidad en donde se aprenden normas de convivencia, saberes técnicos o administrativas para aplicarlas en la labor diaria. El grupo cumple funciones de afecto y reforzamiento de estima sobre todo en organizaciones grandes donde se pasa desapercibido, o donde hay relaciones inadecuadas.

Los grupos son sitios de soporte, en el que los miembros recurren a él para depositar

quejas, problemas y dificultades, recibiendo aliento y recomendaciones para solucionarlos.

Según Chiavenato (2009, p. 210) Un grupo permite a sus integrantes elaborar compromisos, equivalencia, y pertenencia, a muchos les gusta pertenecer a determinados grupos sobre todo si estos tienen prestigio o influencia, por ejemplo, el grupo de catedráticos universitarios, ser miembro de Club de Leones, del Club Rotario o de cierto colegio Profesional.

### **Comportamiento organizacional en el trabajo**

El comportamiento organizacional, se formula a través de las relaciones de liderazgo y discípulos, trabajo en equipo, comunicación empresarial, negociación y aprendizaje organizacional, en esta dirección se habla de identificar los elementos, que intervienen en las dinámicas de las relaciones humanas en la organización, algo en lo que se puede mejorar, pero no controlar en su totalidad. Según Palma, S. (2004, citado en Casana, V., 2015)

## **2.3 Teorías del clima laboral**

### **2.3.2 La teoría X y la teoría Y**

Son dos teorías contrapuestas de dirección definidas por Douglas McGregor en su obra El lado humano de las organizaciones, en la década de 1960 en la MIT Sloan School of Management. Esta teoría ha sido usada en el sistema de administración de recursos humanos, el comportamiento organizacional, la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional. En ella se describen dos modelos contrastantes de

motivación basada en la fuerza laboral. Representan dos visiones distintas del trabajo y las formas de dirección.

El creador de las teorías "X" y "Y", McGregor, es uno de los personajes más influyentes en la gestión de recursos humanos. Sus enseñanzas tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de más de cinco décadas de teorías y modelos gerenciales. En su obra *El lado humano de las organizaciones* (1960) manifiesta dos formas de pensamiento en los directivos a las que denominó "teoría X" y "teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

### **Teoría X**

La teoría X lleva implícitos los supuestos del modelo de Taylor, y presupone que el colaborador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El director piensa que, por término medio, los trabajadores son poco ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades.

### **Teoría Y**

La teoría Y, por el contrario, se caracteriza por considerar al colaborador como la pieza más importante de la organización. A los colaboradores se les considera seres humanos optimistas, dinámicos y flexibles. Se cree que los colaboradores disfrutan su labor físico y mental, actuando como si fuera un juego o mejor dicho como algo que se disfruta para ellos. Los trabajadores también poseen la habilidad para resolver cualquier tipo de problema que se dé, de una manera creativa, pero este tipo de talento

es desaprovechado en muchas de las organizaciones al dar estas las normas, reglas y restricciones de cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad.

### **2.3.1.2 La Teoría de los sistemas de Likert**

Brunet (2011) Para Likert, el comportamiento de los mandos medios es generado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos reciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un ser humano ante cualquier situación siempre está en dirección de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo se visualizan las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.

La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.

Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

**VARIABLES CAUSALES.** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación que provienen de la organización de los responsables de ésta. Dado que el ambiente general de una organización, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración; reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la administración que pueden también agregar nuevos componentes.

Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

**VARIABLES INTERMEDIARIAS.** Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermediarias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

**VARIABLES FINALES.** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las

ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

### **2.3.1.1 Teoría de Brunet (2011)**

#### **Teoría del clima autoritarismo explotador**

El clima autoritarismo explotador, la jefatura no tiene la plena confianza a sus colaboradores. La gran parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cumbre de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los colaboradores tienen que laborar dentro de un clima de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas conversaciones o unificación que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Este tipo de clima presenta un ambiente estable en el que la comunicación de la dirección con sus colaboradores no existe más que en forma de directrices y de sus instrucciones específicas.

#### **Teoría del clima autoritarismo paternalista**

Brunet (2011) El clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza significativa en sus colaboradores, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cumbre, pero algunas se toman en los en los cargos de menor jerarquía. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los colaboradores. Las interacciones entre los superiores y los mandos medios se imponen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cumbre, algunas veces se

designa a los niveles intermedios e inferiores, dando la impresión de trabajar dentro de un clima estable y estructurado.

### **Teoría del clima participativo**

Brunet (2011) La dirección que se fusiona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus colaboradores. La política y las decisiones se toman generalmente en la cumbre pero se permite a los mandos medios que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los colaboradores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinados y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los factores importantes de los procesos de control se designan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos para alcanzar

Esta teoría postula también el incremento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia individual y laboral de acuerdo con las teorías de la motivación que estipulan que las participaciones motivan a los colaboradores a trabajar. Parece permitido que toda organización que emplea métodos que aseguren paralelamente la realización de sus fines y las aspiraciones propias de cada uno de sus miembros, tiene un rendimiento superior. Es así como la productividad, la satisfacción, el ausentismo, los índices de rotación y el rendimiento de los colaboradores, son resultados propios de la organización que influyen sobre la percepción del clima. En efecto, Likert propone una teoría de análisis y de diagnóstico del sistema

organizacional basada sobre variables causales, intermediarias y finales las cuales permiten identificar y determinar diferentes tipos de clima, que a su vez permiten realizar una representación concreta y dinámica de los diversos y posibles climas dentro de una organización.

## **2.4 El Estrés.**

### **2.4.1 Definición del estrés**

Roman, Gelpi, Vindel y Catalina (2015) la visión del estrés laboral como una patología muy presencial que tiene una relación directa con los modelos actuales de organización del trabajo, con la poca satisfacción de las nuevas tecnologías de la información, con la extensión de la competitividad en una economía globalizada.

Antonio y Marente (2012) mencionan que los individuos que trabajan en el servicio de salud se ven muy identificadas y presumidas por este síndrome, lo que les origina un gran desgaste profesional. Los “profesionales de la salud” se consagran al servicio de los demás, para esto se necesita que ellos sean minuciosas en su labor.

Velásquez (2014) refiere que a menudo las “situaciones nuevas” conllevan en las personas inestables en el estado de anónimo, es por ellos lo que se conoce como estrés laboral. Siendo actualmente una de las enfermedades ocupacionales más peligrosas para la salud ocasionándole al colaborador problemas físicos y emocionales que generan ausentismos.

#### **2.4.1.2 Dimensiones del estrés**

##### **Familia**

La OMS (2012) define familia como "los miembros del hogar emparentados entre sí, hasta un grado determinado por sangre, adopción y matrimonio. El grado de parentesco utilizado para determinar los límites de la familia dependerá de los usos a los que se destinen los datos y, por lo tanto, no puede definirse con precisión en escala mundial."

La familia es el grupo primario de pertenencia de los individuos.

Los apegos que los niños desarrollan con sus padres y hermanos generalmente duran toda la vida y sirven como modelos de relación a lo largo de su desarrollo. También dentro de la familia el ser humano experimenta sus primeros conflictos sociales.

Una buena aproximación a la familia debe tener sus bases en la teoría de sistemas y de la comunicación. Pino. G, Poupin L. 1999, definen un sistema como el conjunto de elementos en interacción dinámica, en el cual el estado de cada uno de ellos está determinado por la situación que ocupan cada uno de los otros.

El aporte de la teoría de sistemas nos permite visualizar la familia

Como una totalidad que se compone de partes, sus miembros, los que interrelacionan y son interdependientes entre sí. Como describe Minuchin, 1982, la familia está constituida por subsistemas, entre éstos encontramos, el subsistema conyugal, parental, filial; desde esta concepción todos se ven afectados en el caso de enfermedad y hospitalización de uno de sus miembros. Fuera de los subsistemas clásicos señala Aylwin 2002, existen otros subsistemas constituidos por diferentes factores como sexo, interés, edades o funciones. Pino. G, Poupin L. 1999.

## **Vida social**

Se determina vida social a aquella que el ser humano desarrolla en contacto con sus semejantes, en el ámbito familiar, laboral, institucional, barrial, etcétera. Es casi imposible carecer de vida social ya que desde que nacemos percibimos y sentimos la existencia del otro, porque somos seres sociales por naturaleza. Actualmente la comunicación entre personas se ha favorecido mucho anulando las distancias, gracias a los medios de comunicación como el teléfono o el Chat.

La vida social está establecida por las normas y usos sociales, que hacen a la buena y armónica convivencia (respeto mutuo, solidaridad, amabilidad, tolerancia) y aportan a la plenitud de los individuos, que se complementan y se realizan en la interacción, y configuran la dinámica social. De ella se forman amistades, amores, y también frustraciones o resentimientos, que también contribuirán a la formación de la personalidad de cada uno. En la vida social cada sujeto estará enmarcado en una categoría, de la cual se esperan ciertas conductas (expectativas). No es lo mismo integrar la categoría de hombre o mujer adultos, que la de joven. De los primeros se espera una actitud más madura y responsable, que en el caso de los jóvenes, aunque no siempre esto se cumple en la práctica.

Decimos que una persona tiene una intensa vida social cuando asiste en forma frecuente a reuniones o fiestas, y que tiene poca vida social cuando solo se conecta con sus semejantes por obligación (colegio, trabajo). Las personalidades extrovertidas son las más proclives a tener más vida social.

## **Finanzas**

A lo largo de la historia económica, encontramos teorías que tratan de explicar el comportamiento del hombre dentro del ambiente financiero, así como las

consecuencias de sus acciones. Sin embargo, las acciones de los agentes económicos en la realidad han afectado al entorno financiero global, de manera que contradicen las leyes y teorías económicas, que parten de la eficiencia y la racionalidad de los individuos.

Bajo el enfoque de las teorías económicas clásicas, en concreto de la neoclásica a partir del siglo XIX, se plantea el concepto del homo economicus, el cual considera que el individuo se comporta de manera racional con la expectativa de maximizar utilidades y una aversión al riesgo. Sin embargo, si los individuos se comportaran de manera racional quizás estos no hubieran causado por ejemplo una tulipmanía<sup>4</sup>, un jueves negro<sup>5</sup>, crudas financieras (efecto tequila y vodka)<sup>6</sup>, una crisis ninja<sup>7</sup> y, en general, crisis financieras y burbujas especulativas como las que se han presentado a lo largo de la historia.

Como una alternativa a las teorías económicas clásicas, a finales de la década del setenta surge el Behavioral Finance, el cual desde una perspectiva distinta de racionalidad, trata de explicar el comportamiento de las personas en la toma de decisiones financieras. En otras palabras, trata de dar una explicación del acontecer del mundo financiero, a través del comportamiento de los individuos que participan en él, desde una perspectiva psicológica.

En este sentido, el objetivo del presente artículo es presentar los conceptos y principios básicos de la, relativamente nueva, teoría sobre el comportamiento humano dentro de las Finanzas: el Behavioral Finance. La aportación principal de este trabajo radica en la difusión de esta perspectiva alternativa en el entendimiento de las Finanzas para los participantes de sus distintos ámbitos. Es decir, la comprensión de este nuevo

paradigma tiene aplicaciones tanto en las finanzas personales como públicas, corporativas, bursátiles e internacionales, lo cual consideramos debería de ser de interés tanto para los individuos como para las empresas.

La estructura del resto de este artículo es la siguiente: en la sección dos se describe brevemente la metodología usada en este estudio. Las secciones tres, cuatro y cinco explican la Prospect Theory, el Behavioral Finance, los heurísticos y los sesgos, respectivamente; y finalmente, en la sección cinco se esbozan algunas conclusiones.

### **Funciones individuales**

En el ambiente laboral de las empresas, habitualmente los administradores desarrollan gestiones tratando de lograr el mejor rendimiento de sus trabajadores; sin embargo, en la mayoría de los casos -en especial en los países en vías en desarrollo- no se obtiene ese resultado, lo que alerta la posible presencia de ciertas condiciones en el ambiente laboral y la necesidad de identificarlas.

Una condición importante, según lo menciona Chova (2015), alude a gestionar adecuadamente el talento humano, lo cual confirma Fernández (2010), cuando señala que el manejo efectivo de estas acciones puede traer como consecuencia el incremento de la productividad del trabajador, lo que aportaría significativamente en el mejoramiento de la productividad en su conjunto.

Para el entorno laboral local lo expuesto hasta ahora conlleva al planteamiento de las siguientes interrogantes:

## **Ambiente**

La palabra estrés (stress) viene de la ingeniería y se refiere a tensión o estiramiento excesivo, pero no es hasta la formulación de H. Selye del Síndrome General de Adaptación (GAS) cuando se generaliza en el ámbito humano (Selye, 1954,1983). El concepto de estrés se ha aplicado a los fenómenos psicosociales con lo que ha llegado a designar diversos aspectos. Se da un estado de estrés psicosocial cuando una serie de demandas inusuales o excesivas amenazan el bienestar o integridad de una persona. En el intento de dominar la situación se corre el peligro de que los recursos de afrontamiento se vean superados, llevando a una perturbación en el funcionamiento, dolor, enfermedad o incluso, muerte.

En el caso del estrés ambiental, se trata de una reacción de la persona ante una situación concreta en la que se presenta un conjunto de variables ambientales cuya disposición e intensidad hace que sean percibidas como aversivas para la persona. En esta reacción están implicados:

Componentes fisiológicos

Componentes cognitivos

Componentes afectivo-emocionales

Componentes comportamentales

Componentes socio-culturales

## **Trabajo**

El trabajo institucionalizado implica una relación simbiótica entre personas y organizaciones, por tanto la existencia de una no se puede explicar sin considerar la otra. Personas y organizaciones son dos entidades que tienen características particulares que las hacen únicas, en consecuencia la relación dinámica, que existe entre ambas, también es única. Las personas se caracterizan por atributos particulares como la edad, el sexo, su condición socioeconómica, su personalidad y sus competencias individuales, dentro de las que se encuentran conocimientos, habilidades y actitudes hacia el trabajo que hacen de cada individuo un ser único. En las organizaciones se pueden destacar aspectos que también las hace únicas, como el tipo de actividad que realizan, su tamaño, la tecnología que emplean, los recursos con que cuentan, la estructura de su organización administrativa y la filosofía administrativa que se encuentra subyacente en la gestión empresarial.

El trabajo de las personas en la organización exige la adecuación de aquellas a las variables características de ésta y, aunque en menor medida, las organizaciones también necesitan adaptarse a las características de las personas. En esta interacción se produce fenómenos cuyos efectos pueden ser positivos o negativos para las partes. Estos se pueden clasificar en funcionales o beneficiosos para las partes y disfuncionales o perjudiciales para ambas (Muchinsky, 1994). En este último grupo se encuentra el estrés.

## **Cambios Vitales**

A lo largo de nuestra vida nos enfrentamos a numerosos cambios. Algunos de ellos son comunes a todos nosotros y son fácilmente localizables según nuestra edad. Por ejemplo, cuando somos niños todos pasamos por la etapa en la que nos crecen los dientes y cuando somos adolescentes, nos enfrentamos a los cambios físicos típicos de la pubertad. Sin embargo, hay otros cambios, los psicosociales, que aunque normalmente se dan en determinadas edades, pueden convertirse en crisis si no tenemos los recursos suficientes para manejarlos o si han sucedido en una etapa en la que no era tan típico vivirlos.

La vida humana se conforma por una sucesión de vivencias, sin embargo hay hechos que son los que definimos como de características especiales que producen un impacto trascendental en la vida y que motivan cambios, porque implica la necesidad de aprendizaje y de poner en juego nuestra voluntad y todos nuestros recursos internos para encontrar un camino de solución. Son hechos que necesitan de decisiones claves y que son definitorios frente a nuestro destino y rumbo y que conforman una prueba de vida.

Es en esos hechos en que se prueban e incluso se desarrollan nuestras capacidades internas y es por estos hechos que nos vemos en la necesidad de realizar cambios en nuestra personalidad, porque los mismos rompen con los esquemas permanentes que dominamos con facilidad, despiertan emociones fuertes y ponen a prueba nuestra autoeficacia y capacidad de acción humana en toda su extensión.

#### **2.4.1.2.1 Tipos de Estrés.**

Se manifiesta de 3 formas como:

##### **Estrés agudo**

(Piñeiro 2013, Selye 1907.) Se genera a consecuencia de unos compromisos o presiones adelantadas que ocurrirán en un futuro muy próximo, también puede ser generado por influencias del pasado reciente. Es considerado como positivo si se da en un porcentaje mínimo, ya que puede incentivar a cumplir con las responsabilidades cercanas; pero por lo contrario si se da en un porcentaje alto es muy probable que sea perjudicial para la salud porque origina dolores de cabeza, tensión en el cuello, malestar estomacal y otros síntomas.

##### **Estrés agudo episódico.**

Se genera en individuos que presentan estrés agudo continuamente. Este tipo integra a individuos que tienen muchas cosas acumuladas, por hacer, perturbadas y que tienen muchas cosas en las manos. En ocasiones también presentan los mismos síntomas clínicos del estrés agudo.

##### **Estrés crónico**

Este tipo es el que desgasta al colaborador que lo padece, porque es de forma repetitiva. Les sucede a los individuos que se deprimen constantemente por no conseguir sus objetivos, no indagando la solución y generalmente siempre piensan de forma negativa. Puede producir suicidio, violencia, paros cardíacos, cáncer, crisis nerviosas el estrés. La cura para este estrés es muy difícil de curar; incluye fármacos y terapias. (Novoa, Camilo, Forero, Caycedo, Palma, Montealegre y Bayona, 2014).

#### **2.4.1.2.2 Componentes del estrés.**

Según (Tomei & Machida, 2012) menciona 3 componentes:

##### **Componente fisiológico**

Se evidencian con síntomas físicos como: “sudoración, tensión o dolor muscular, palpitaciones o taquicardia, temblor, molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dolores de cabeza, mareos, náuseas, etc.”. Estos síntomas a veces no son atendidos al inicio, por eso se vuelven constantes.

##### **Componente cognitivo**

Involucra a todos los pensamientos o ideas que son irreales u objetivas, afectando a la tranquilidad del individuo. Estos pensamientos pasan de forma automática y no son voluntarios, son elaborados sin ninguna intención.

##### **Componente conductual**

En este componente se ve la respuesta motora frente a los pensamientos y síntomas fisiológicos. Es el resultado final del proceso de estrés.

#### **2.2.2.5 Estrés laboral**

Marcos y Collantes (2012) manifiesta que el estrés en contestación que se evidencia en los individuos cuando las demandas y presiones derivadas de su labor no se penetran adecuadamente a sus conocimientos y destrezas, superando su capacidad para hacer frente a aquéllas. Los principios del estrés pueden identificarse, inicialmente, en el contenido del trabajo, el ritmo y la carga de labor, la organización

del tiempo de trabajo y el nivel de involucramiento y control en la toma de decisiones, de tal manera es importante mencionar que el estrés no afecta a todas las personas de la misma forma. Es probable que se evidencie violencia en el trabajo o conductas adictivas que es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los colaboradores produciendo alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, e incrementación de enfermedades, rotación y accidentes laborales.

Por otro lado (Gonzales, 2012) hace mención de las razones por las cuales se inicia el estrés, estas son: causas psicológicas, poca decisión de uno mismo, angustia, ansiedad, fracaso, imperativos de tiempo, inseguridad laboral, relaciones interpersonales deficientes, etc. Todo este conjunto contribuyen a disminuir su desempeño afectando su producción y de la organización, e incluso afectando sus relaciones a nivel familiar”.

A lo que la organización internacional de trabajo en el (2016) relaciono al estrés en el trabajo como determinantes la organización, el diseño y las relaciones laborales, tomando en cuenta que cuando los requerimientos del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos, necesidades del colaborador o cuando la comprensión y las habilidades de un colaborador o del grupo exceden las exigencias o no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

#### **2.4.1.2.3 Signos del estrés laboral**

Gelpi, Cano-Vindel, Catalina y Roman, (2015) que toda realización llevada a cabo tiene como consecuencia una reacción significativa, por lo tanto el estrés resulta lo mismo, siendo así mal manejado origina resultados en el colaborador presentemente

se acentúa en los efectos que podrían ocasionar a nivel fisiológico debido a que se evidencia en un gran deterioro en el colaborador frenándole a realizar debidamente sus actividades laborales.

Todos los cambios biológicos que se producen en el cuerpo tienen como resultado que el estrés en muchos casos no se pueda evidenciar, por ello se necesitan programaciones diagnósticas para determinar el nivel de afectación. Entre estos tenemos signos negativos del estrés laboral:

### **A nivel cognitivo-subjetivo**

“Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.”.

### **A nivel fisiológico**

“Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.”.

## 2.5 Teorías del estrés

### **Teoría basada en el estímulo.**

Las teorías del estrés centradas en el estímulo, lo interpretan y comprenden de acuerdo con las características que se fusionan con los estímulos ambientales, pues toman en cuenta que éstos pueden desorganizar o alterar las funciones del organismo. Los autores que más han desarrollado esta orientación son T.H. Holmes y R.H. Rahe.

Holmes y Rahe tiene como propuesta que los hechos de vital importancia, tales como el matrimonio, el alumbramiento de un hijo, la jubilación, la muerte de un ser querido, el embarazo, etc., son siempre una fuente de estrés porque producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto (Papalia y Wendkos, 1987 citado en Oros y Vogel, 2005, p. 86).

Así, estos modelos se diferencian de los focalizados en la respuesta, porque localizan el estrés en el exterior, no en el individuo, a quien le corresponde el strain (efecto generado por el estrés). De ahí que la orientación basada en el estímulo sea la más cercana a la idea popular de estrés.

De otro modo, debido a las diferencias individuales, los estímulos no tienen el mismo efecto estresor en todas las personas. Weitz (1970, citado en Sandín, 1995) clasificó las situaciones desencadenantes de estrés más comunes, a saber: procesar información velozmente, estímulos ambientales nocivos, percepción de amenaza, funciones fisiológicas alteradas, aislamiento y encierro, bloqueos y obstáculos para llegar a una meta, presión grupal y frustración.

Véase la gran importancia que se le da al clima y las situaciones sociales, por tal razón esta teoría se circunscribe en la que suele denominarse perspectiva psicosocial del estrés.

### **Teorías basadas en la interacción.**

El máximo exponente de este enfoque es Richard Lazarus, quien enfatiza la relevancia de los factores psicológicos (principalmente cognitivos) que median entre los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, dando al individuo un rol activo en el inicio del estrés.

Para Lazarus y Folkman (1986) el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento. Por consiguiente, el concepto fundamental de la teoría interaccionar es el de evaluación cognitiva. "La evaluación cognitiva es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante" (Lazarus y Folkman, 1986, p. 43). Por tanto, la evaluación es un elemento mediador cognitivo entre las reacciones de estrés y los estímulos estresores.

### **III HIPÓTESIS**

### **3.1. Hipótesis de investigación**

#### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

#### **3.1.2. Hipótesis específica.**

**H1:** Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y las dimensiones del estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

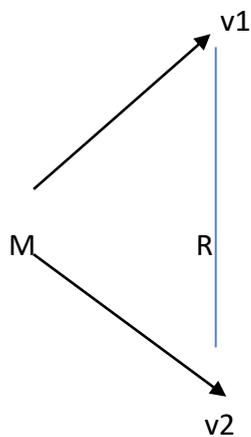
**H2:** Existe relación directa y significativa entre el estrés y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

## **IV. METODOLOGÍA**

#### 4.1. Tipo de investigación

##### 4.1.1. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental de corte transaccional transversal. La investigación no experimental es aquella que se realizó sin manipular deliberadamente variables, es decir, se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, descriptivo de corte transaccional transversal ya que recolecta datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es de escribir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Hernández 2006).



M: Representa la muestra

V1: Representa la variable clima laboral

V2: Representa la variable estrés

R: Representa la relación entre las variables

## **4.2. Tipo y nivel de investigación**

Es una investigación de tipo básica, por lo que se pretende la búsqueda del nuevo conocimiento y nuevas teorías, sin implicar los campos de aplicación, es decir, se encarga de la búsqueda o demostración de nuevos conocimientos mediante los procesos de investigación pertinentes (Niño, 2011, p. 38).

### **4.3.1 Población**

Hernández et al. (2014) “Es el conjunto de todos los casos que se asemejan con una secuencia de especificaciones” (p. 174).

La población de esta investigación está conformada por 50 colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima 2019.

### **4.3.2. Muestra**

Hernández et al. (2014) “ Es un sub conjunto de la población. de elementos que pertenecen a dicho conjunto con sus características” (p. 175).

La Muestra de esta investigación está conformada por 50 colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima 2019.

### **Criterio de inclusión.**

Los 50 colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima que aceptan participar en el estudio.

### **Criterio de exclusión.**

Los 50 colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima que no hayan contestado la totalidad de los ítems de la prueba.

colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima que no deseen participar en el estudio.

### **4.4. Técnicas e instrumentos**

#### **4.4.1. Técnicas.**

Encuesta

Instrumento

Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999)

**Autor** : Sonia Palma

**Año de Publicación** : 1999

**País de origen** : Lima, Perú

**Ámbito de Aplicación** : Trabajadores con dependencia laboral

**Forma de Administración** : Individual y Colectiva.

**Áreas que explora** : La escala explora el clima laboral desde 5 dimensiones: Realización Personal, Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condicionamiento laboral.

**Tipificación** : Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

## **Descripción del Instrumento**

La Escala de Clima Laboral, fue construida y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, en la ciudad de Lima; con un tipo de formato Likert, comprendido por un total de 50 ítems que describen la variable Clima Laboral, la cual es definida operacionalmente como aquella percepción que tiene el trabajador de su ambiente laboral y ello en relación a aspectos vinculados como posibilidades de Realización Personal, Involucramiento con la tarea asignada, Supervisión que recibe, Acceso a toda información relacionada con su trabajo y en coordinación con compañeros de trabajo, así como las Condiciones laborales que facilitan su trabajo. Cabe destacar, que, para cada área, se consideran 10 ítems como mínimo.

Por otra parte, este instrumento, tiene un ámbito de aplicación en trabajadores con dependencia laboral, es decir que trabajan para empresas públicas y privadas; y su aplicación puede ser individual o colectiva y a la vez de forma física o computarizada, con una duración de 15 minutos, en formato físico y 5 minutos en formato computarizada; por consecuencia, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima laboral.

De acuerdo a las normas técnicas establecidas, la puntuación es de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como puntaje máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Así mismo, las categorías de diagnóstico consideradas en este instrumento, están basadas en puntuaciones directas, donde es tomado como criterio lo siguiente: A mayor puntuación es más Favorable la percepción que se tiene del ambiente de trabajo. A menor puntuación se interpreta de manera contraria.

El material comprendido de la prueba es:

Manual CL- SPC, de orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación.

Cuadernillo CL- SPC, en versión escrita y computarizada.

Disquete, el cual es clave para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba.

Y finalmente el reporte de los resultados se puede imprimir en formatos físicos, desde el programa computarizado.

### **Validez**

La validez de la escala de mediación de clima laboral fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

### **Confiabilidad**

Se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma, 2000). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ( $p < 0,05$ ) entre los cinco factores de clima laboral.

## **4.4 Técnica e Instrumento**

### **4.4.1 Técnicas**

Para recoger información de la unidad de análisis: se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento al Cuestionario de Evaluación Del Estrés CEE, el cual se presenta a continuación.

#### **Instrumentos**

##### **Cuestionario de Evaluación Del Estrés CEE**

**Nombre** : Cuestionario de Evaluación del Estrés (CEE)

**Forma de Administración** : Individual y Colectiva.

**Dimensiones** : 7 factores que son denominados

Familia

Vida Social

Finanzas

Funciones Individuales

Ambiente

Trabajo

Cambios Vitales

**Tipificación** : Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

### **Descripción del Instrumento**

Este cuestionario es una encuesta comprensiva sobre los síntomas psicológicos y fisiológicos más significativos del estrés. Al llenar el cuestionario se podrán descubrir las partes más estresantes de la vida en un individuo como también la reacción del organismo frente a la carga de estrés

### **Validez y Confiabilidad**

Como cuestionario tiene validez de constructo

### **Plan de análisis**

El proceso de los datos se realizará utilizando el programa informático Microsoft Excel 2010. Para el análisis de los datos se utilizará la estadística descriptiva, como tablas de distribución de frecuencias relativas o porcentuales.

### **4.6. Principios éticos**

La investigación se desarrollará cumpliendo con los estándares y las normas contemplados en el Reglamento de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH. Asimismo, se respetará las normas éticas establecidas por la American Psychology Association (APA). Por último, se garantiza que esta investigación será original y genuina.

## 4.5. Definición y Operacionalización de la variable

### Clima Laboral

Sonia Palma (como se citó en García M, 2011) refiere que “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”

### Definición Operacional

El Clima laboral fue evaluado a través de una escala que tiene como consideración evaluativa a las siguientes dimensiones:

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES Y RANGOS
Clima laboral	(Palma 1999) El clima laboral es la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente del trabajo.	-Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Muy favorable 42 - 50
		-Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Favorable 34 - 41
		-Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.	Medio 26- 33
		-Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.	Desfavorable 18 - 25
		-Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	Muy desfavorable 10 – 17
Estrés	(Josue,2007) Es la comprensión sobre los síntomas psicológico y fisiológicos mas	Familia	1- 19	Muy alto 17 - 20
		Vida social	1-16	Alto 11 - 16
		Finanzas	1-12 1- 17	Moderado 7-10
			1.-14	

significativos del estrés	Funciones individuales	1- 34	Bajo 1-6
	Ambiente		
	Trabajo		
	Cambios vitales	1-43	

---

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización		Diseño	Técnicas
			Variables	Población y Muestra		
<p>Cuál es la relación entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> OE1: Establecer la relación entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación directa y significa entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> H1: Existe relación directa y significa entre el clima laboral y las dimensiones del estrés en los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.</p>	<p>Clima laboral</p> <p>Dimensiones: -Autorrealización -Involucramiento laboral -Supervisión -Comunicación -Condiciones Laborales</p> <p>Estrés</p> <p>Dimensiones: Familia Vida social</p>	<p><b>A. POBLACION</b> La población de esta investigación está conformada por 50 colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima 2019.</p> <p><b>B. MUESTRA:</b> La población de esta investigación está</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Nivel: Tipo básica</p> <p>Tipo: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación</p>	<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

	OE2: Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral y el estrés de los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.	H2:.. Existe relación directa y significa entre el estrés y las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja S.A – Lima 2019.	Finanzas  Funciones individuales  Ambiente  Trabajo Cambios vitales	conformada por 50 colaboradores de la Corporación Medica “Pulso Salud S.A” San Borja – Lima 2019.	No experimental  Transaccional	
--	---	---	--	---	--------------------------------------	--

## **V. RESULTADOS**

## 5.1 RESULTADOS

### Resultados

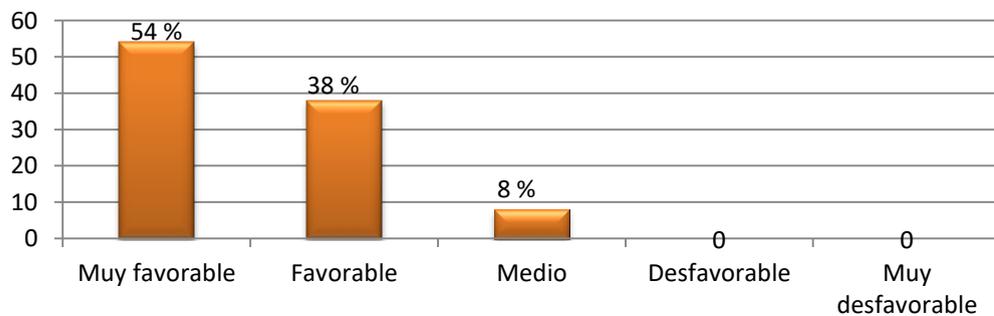
**TABLA I**

Relación del clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy favorable</b>	<b>27</b>	<b>54</b>
<b>Favorable</b>	<b>19</b>	<b>38</b>
<b>Medio</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Desfavorable</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muy desfavorable</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Figura 01**

Relación del clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019



**2017**

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**Descripción de la Tabla I y Grafico 01:** Según los resultados generales, un 54% de los evaluados se ubica en una categoría muy favorable, el 38 % en una categoría favorable y finalmente un 8% en una categoría media.

**TABLA II**

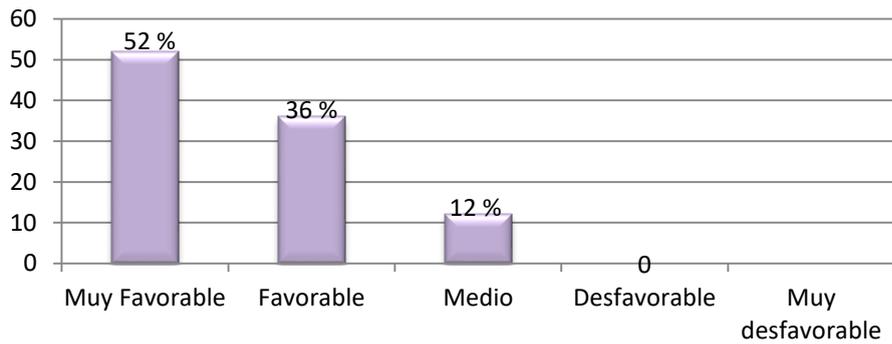
Relación del clima laboral en el factor realización personal estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>MF</b>	26	52
<b>F</b>	18	36
<b>M</b>	6	12
<b>D</b>	0	0
<b>MD</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	50	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**GRAFICO 02**

**Relación del clima laboral en el factor realización personal** estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019



FUENTE : Escala de Clima Laboral-Sonia Palma(2004)

**Descripción de la Tabla II y Grafico 02:** Según el factor de realización personal, se obtiene un porcentaje de 52% ubicándose en una categoría muy favorable, el 36 % ubicándose en una categoría favorable y finalmente un 12% en una categoría medio.

**TABLA III**

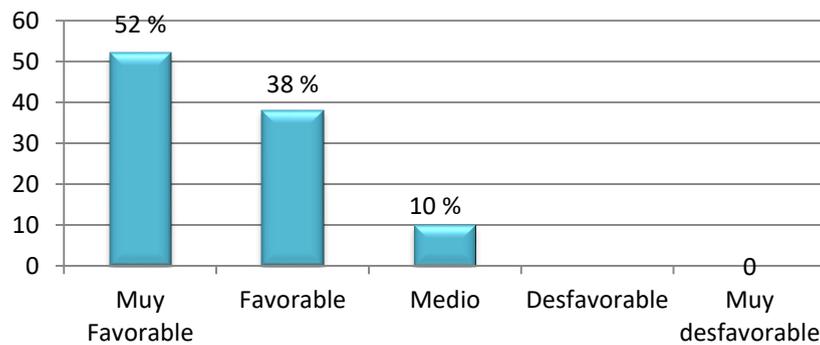
Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>MF</b>	26	52
<b>F</b>	19	38
<b>M</b>	5	10
<b>D</b>	0	0
<b>MD</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	50	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

### GRAFICO 03

**Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019**



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**Descripción de La Tabla III y Grafico 03:** Según el factor de involucramiento laboral, se obtiene un porcentaje de 52% ubicándose en una categoría muy favorable, el 38 % ubicándose en una categoría favorable y finalmente un 10% en una categoría medio.

### TABLA IV

Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

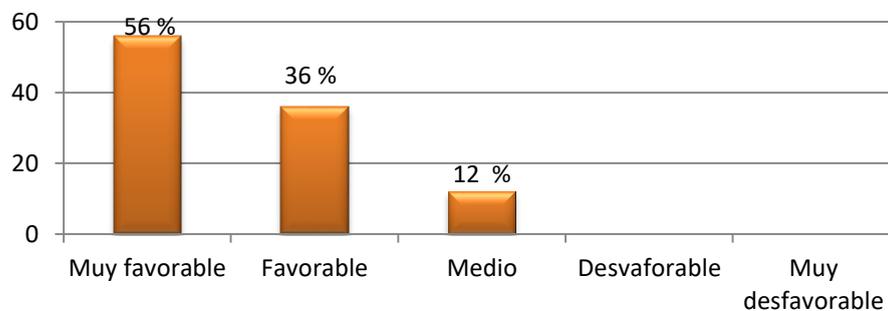
CATEGORIA	FRECUENCIA	%
MF	26	52
F	18	36
M	6	12

<b>D</b>	0	0
<b>MD</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	50	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

#### GRAFICO 04

Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**Descripción de la Tabla IV y Grafico 04:** Según el factor de supervisión, se obtiene un porcentaje de 56% ubicándose en una categoría muy favorable, 36 % ubicándose en una categoría favorable y el 12% ubicándose en una categoría media.

#### TABLA V

Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

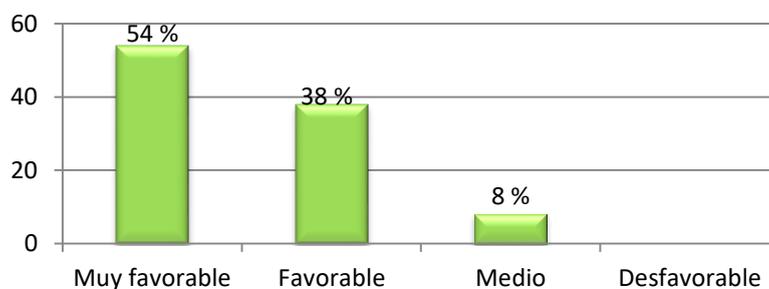
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>MF</b>	27	54
<b>F</b>	19	38
<b>M</b>	4	8
<b>D</b>	0	0
<b>MD</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	50	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

### **GRAFICO 05**

Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la empresa

Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**Descripción de la Tabla V y Grafico 05:** Según el factor de comunicación, se obtiene un porcentaje de 54% ubicándose en una categoría muy favorable, el 38 % ubicándose en una categoría favorable y finalmente un 8% en una categoría medio.

**TABLA VI**

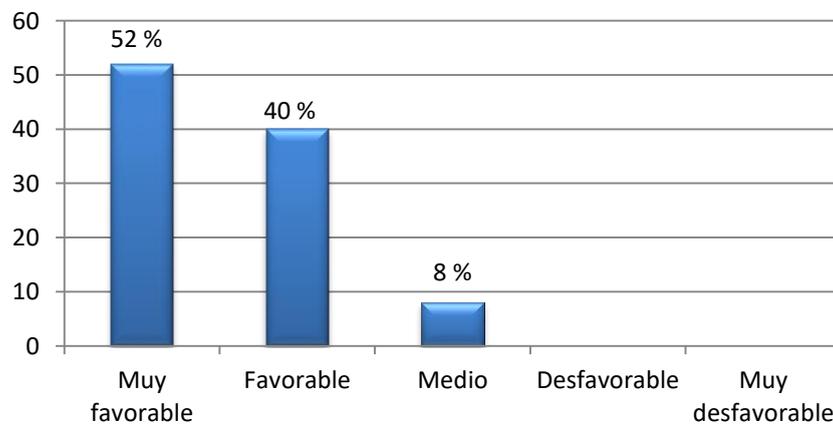
Nivel de clima laboral en el factor condicionamiento en los trabajadores de la empresa  
Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
<b>MF</b>	26	52
<b>F</b>	20	40
<b>M</b>	4	8
<b>D</b>	0	0
<b>MD</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	50	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**GRAFICO 06**

Nivel de clima laboral en el factor condicionamiento en los trabajadores de la empresa  
Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma (2004)

**Descripción de la Tabla VI y Grafico 06:** Según el factor de condicionamiento laboral, se obtiene un porcentaje de 52% ubicándose en una categoría muy favorable, el 40 % ubicándose en una categoría favorable y finalmente un 8% en una categoría medio.

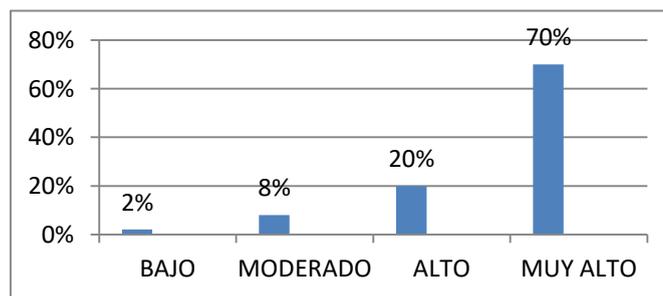
**TABLA VII**

Nivel de clima laboral en la dimensión familia en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

**GRAFICO 07**

**FAMILIA**

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	1	2%
MODERADO	4	8%
ALTO	10	20%
MUY ALTO	35	70%



**Figura 7.** Niveles de Dimensión familia en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, Lima 2019.

**Interpretación:**

De la tabla 7 y figura 7, se observa que el 70% de los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud que existe un nivel muy alto y el 20% de los mismos consideran que existe alto.

**TABLA VIII**

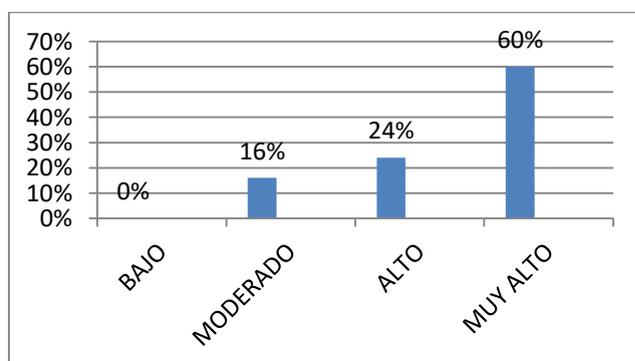
Nivel de clima laboral en la dimensión Vida social en los trabajadores de la empresa Corporación Medica Pulso Salud S.A San Borja – Lima 2019

**VIDA SOCIAL**

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0%
MODERADO	8	16%
ALTO	12	24%
MUY ALTO	30	60%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores.

**GRAFICO 08**



**Figura 8.** Niveles de dimensión vida social .

### **Interpretación:**

De la tabla 8 y figura 8, se observa que el 60% de los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud que existe un nivel muy alto y el 24% de los mismos consideran que existe alto.

### **TABLA IX**

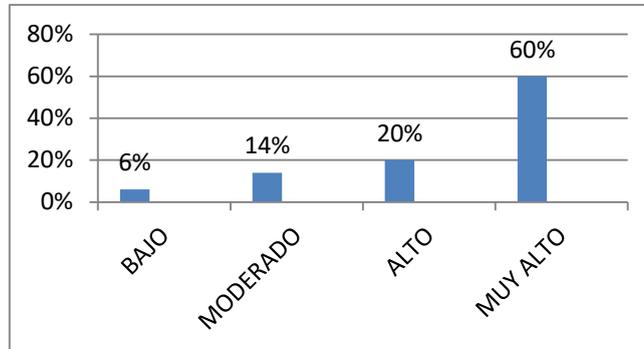
La dimensión en finanzas en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, lima 2019.

#### **FINANZAS**

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	3	6%
MODERADO	7	14%
ALTO	10	20%
MUY ALTO	30	60%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores.

**GRAFICO 09**



**Figura 9.** Niveles de Dimensión Finanzas

**Interpretación:**

De la tabla 9 y figura 9, se observa que el 60% de los trabajadores de la empresa corporación medica PULSO SALUD que existe un nivel muy alto y el 20% de los mismos consideran que existe alto.

**TABLA X**

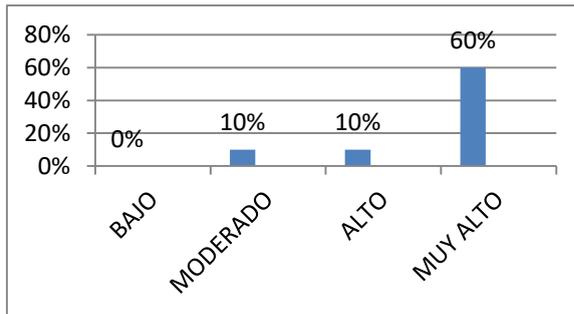
La dimensión funciones individuales de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, lima 2019.

**FUNCIONES INDIVIDUALES**

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0%
MODERADO	5	10%
ALTO	5	10%
MUY ALTO	80	70%

**Figura 10.** Niveles de Dimensión funciones individuales

**GRAFICO 10**



**Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 10, se observa que el 70% de los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud que existe un nivel muy alto y el 10% de los mismos consideran que existe alto.

**TABLA X1**

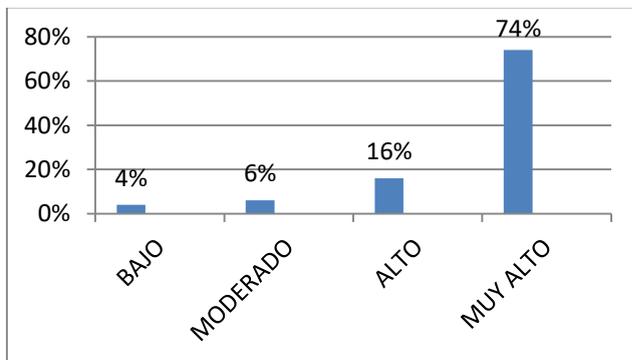
La dimensión ambiente de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, lima 2019.

**AMBIENTE**

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	2	4%
MODERADO	3	6%
ALTO	8	16%
MUY ALTO	37	74%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores.

**GRAFICO 11**



**Interpretación:**

De la tabla 11 y figura 11, se observa que el 74% de los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud que existe un nivel muy alto y el 16% de los mismos consideran que existe alto.

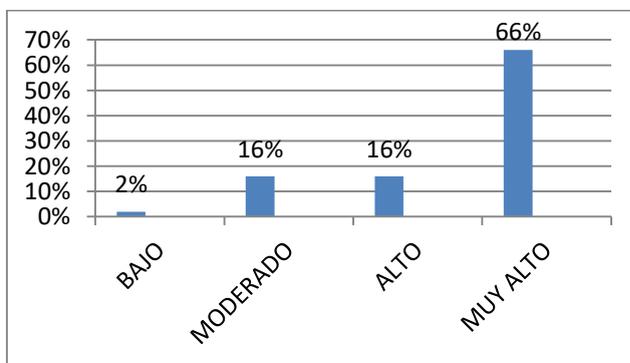
**TABLA XII**

La dimensión trabajo de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, lima 2019.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	1	2%
MODERADO	8	16%
ALTO	8	16%
MUY ALTO	33	66%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores.

**GRAFICO 12**



### Interpretación:

De la tabla 12 y figura 12, se observa que el 66 % de los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud que existe un nivel muy alto y el 16% de los mismos consideran que existe alto.

### Tabla 13

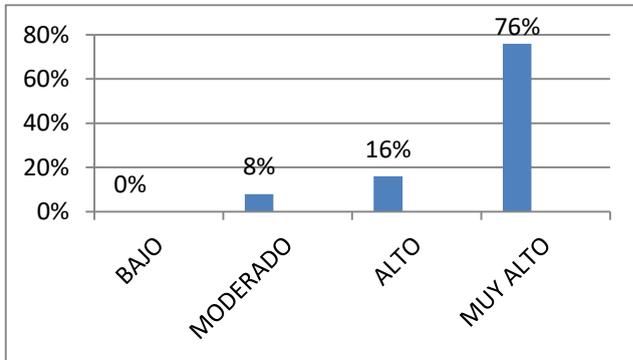
La dimensión cambios vitales de la empresa corporación medica pulso salud San Borja, lima 2019.

#### CAMBIOS VITALES

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0%
MODERADO	4	8%
ALTO	8	16%
MUY ALTO	38	76%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores.

**GRAFICO 13**



**Interpretación:**

De la tabla 13 y figura 13, se observa que el 76 % de los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud que existe un nivel muy alto y el 16% de los mismos consideran que existe alto.

## 5.2 Análisis de resultados

El presente proyecto de investigación que tiene como objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, por lo que en función de los resultados obtenidos se da parte al análisis de los mismo.

El nivel de clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, que prevalece en el personal es muy favorable lo cual significa que tiende a tener importancia en la misión y visión de la organizacion, es por ello que crean un adecuado clima laboral motivador generando grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la institución proporcionándoles satisfacción, animación, interés y colaboración, manteniendo una adecuada comunicación entre todos, Sonia Palma Carrillo (2004) , determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la organización que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la organización”.

El nivel de clima y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 que prevalece del factor realización personal es muy favorable lo cual significa que la realización personal es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la organizacion Sonia Palma Carrillo (2004), así mismo lo afirma Fernández (1999) que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida

por los colaboradores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación.

El nivel de clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 que prevalece del factor involucramiento laboral es muy favorable lo cual significa que desempeña mayor responsabilidad en las labores de la institución, al grado de comprometerse en realizar un buen desempeño en el trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades, Sonia Palma Carrillo (2004). ; así mismo lo reafirma Ferreira (2006) “el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar”.

El nivel de clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 que prevalece en el factor supervisión laboral es muy favorable lo cual significa que brinda el apoyo necesario a su personal (docentes), por ende cuando se realizan supervisiones se hacen con el objetivo de mejorar su trabajo y brindando un trato justo a todos, Sonia Palma Carrillo (2004), así mismo lo afirma Rodríguez (2005) “el factor comunicación dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo”.

El nivel de clima y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 que prevalece en el factor comunicación es muy favorable

lo cual significa que mantiene una buena comunicación entre todos ellos, brindándose el apoyo entre todos, para mantener un buen clima laboral y personal, Sonia Palma Carrillo (2004); así mismo, lo afirma Cotton y Hart (2003) “un nivel alto en la comunicación en relación a las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización”.

El nivel de clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 que prevalece en el factor condiciones laborales es muy favorable lo cual significa que tiende a trabajar todos en equipo, de manera justa, desempeñando entre todos compañerismo y buen trato, Sonia Palma Carrillo (2004), así mismo lo reafirma , Robbins (2004) que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo; se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

### **Contrastación de hipótesis**

#### **Se rechazan**

El nivel de clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019

El nivel del clima laboral en el factor realización y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 es desfavorable

El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 es desfavorable

El nivel de clima laboral en el factor supervisión y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 es desfavorable

El nivel de clima laboral en el factor comunicación y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 es desfavorable

Determinar el nivel de clima laboral en el factor condicionamiento y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019 es desfavorable

## **VI. CONCLUSIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

La presente investigación llega a las siguientes conclusiones:

El nivel de clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, es favorable

El nivel del clima laboral en el factor realización personal del personal Determinar y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, es favorable

El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral del personal y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019

Determinar relación entre el clima laboral y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, es favorable

El nivel de clima laboral en el factor supervisión del personal y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, es favorable

El nivel de clima laboral en el factor comunicación y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, es favorable

El nivel de clima laboral en el factor condicionamiento laboral del personal y estrés en los trabajadores de la corporación medica "Pulso Salud S.A" San Borja – Lima 2019, es favorable.

## 6.2 RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos, y en determinación de que son buenos.

Recomendamos a las partes que correspondan, continuar con el buen liderazgo para mantener el buen clima laboral.

Seguir estableciendo políticas de recursos humanos pues estas ayudan a los colaboradores a exponer sus ideas, necesidades o problemas, con normalidad.

Animar continuamente la confianza y el respeto ya que estas son las bases para mantener un buen clima laboral, lo que reflejaría que la organización, desde sus directivos ve al colaborador como una persona, mas no como un recurso material.

Conservar la confianza para que los trabajadores puedan tomar buenas decisiones en las tareas que se les indica.

Mantener una calidad de vida dentro del ámbito laboral, que propicie el apoyo y constante seguimiento con interés en estos, para que sientan que se preocupan por su salud, su integridad, son útiles y se sientan valorado.

Seguir dando el ejemplo y lo mejor como líderes para poder corregir de manera correcta, los errores que hubiera, con un principio de mejora cada día.

## Bibliografía

<https://www.eldiariodecoahuila.com.mx/sociales/2016/6/4/la-familia-el-estres-familiar-581582.html#&gid=1&pid=1>

[https://www.google.com/search?q=la+vida+social+segun+la+oms&rlz=1C1CHZL\\_esPE755PE755&oq=la+vida+social+segun+l&aqs=chrome.2.69i57j33l7.16471j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=la+vida+social+segun+la+oms&rlz=1C1CHZL_esPE755PE755&oq=la+vida+social+segun+l&aqs=chrome.2.69i57j33l7.16471j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

[http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8)

[https://www.google.com/search?rlz=1C1CHZL\\_esPE755PE755&ei=SUARXsfkJ6fE5OUP-vGh-Ao&q=TEST+DE+ESTRES+C.E.E+&oq=TEST+DE+ESTRES+C.E.E+&gs\\_l=psy-ab.3..33i160.211425.219211..219946...0.2..0.538.893.0j1j1j5-1.....0....1..gws-wiz.....0i71j33i22i29i30.dfpk3r7tVLC&ved=0ahUKEwiHrc\\_Zq-vmAhUnlrkGHfp4CK8Q4dUDCAs&uact=5](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHZL_esPE755PE755&ei=SUARXsfkJ6fE5OUP-vGh-Ao&q=TEST+DE+ESTRES+C.E.E+&oq=TEST+DE+ESTRES+C.E.E+&gs_l=psy-ab.3..33i160.211425.219211..219946...0.2..0.538.893.0j1j1j5-1.....0....1..gws-wiz.....0i71j33i22i29i30.dfpk3r7tVLC&ved=0ahUKEwiHrc_Zq-vmAhUnlrkGHfp4CK8Q4dUDCAs&uact=5)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_X\\_y\\_teor%C3%ADa\\_Y](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_X_y_teor%C3%ADa_Y)

<https://psicologiamente.com/psicologia/teoria-estres-selye>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>

<file:///C:/Users/Fam%20Sernaque/Downloads/44012058011.pdf>

[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=repositorios+de+universidades&btnG=&oq=REPOSITORIOS+](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=repositorios+de+universidades&btnG=&oq=REPOSITORIOS+)

<https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores/>

[https://www.google.com/search?q=organizaciones+internacionales+sobre+el+clima+labora+l&rlz=1C1CHZL\\_esPE755PE755&oq=ORGANIZACIONES+INTERNACIONALES+SOBRE+EL+CLIMA+LA&aqs=chrome.1.69i57j33.17826j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=organizaciones+internacionales+sobre+el+clima+labora+l&rlz=1C1CHZL_esPE755PE755&oq=ORGANIZACIONES+INTERNACIONALES+SOBRE+EL+CLIMA+LA&aqs=chrome.1.69i57j33.17826j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/92>

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8347>

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017)

## ANEXOS

## Clima laboral

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE!

- Ninguno o Nunca** : 1
- Poco** : 2
- Regular o Algo** : 3
- Mucho** : 4
- Todo o Siempre** : 5

### CUESTIONARIO:

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	

10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	

49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

## CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL ESTRÉS

Encierre en un círculo el número que mejor describe el nivel de estrés que le produjo o producirá

### FAMILIA (FA)

PASADO						FUTURO				
1	2	3	4	5	1. Fiestas, celebraciones familiares, vacaciones familiares.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Matrimonio o comienzo de una relación importante.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Dificultades maritales	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Separación marital	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Divorcio.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Muerte del cónyuge.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Muerte de un pariente muy cercano.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Muerte de un pariente lejano.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Problemas disciplinarios con los hijos.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Alcoholismo o farmacodependencia en la familia.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. Embarazo en la familia.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Abandono del hogar por parte de los hijos	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. Dificultades sexuales	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14. Dificultades con otros miembros de la familia	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. Enfermedades graves en la familia	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Divorcio o nuevo matrimonio de los padres	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. Divorcio o nuevo matrimonio de los hijos.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Dificultades para cumplir las obligaciones familiares.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. Disputas familiares por dinero	1	2	3	4	5

### VIDA SOCIAL (VS)

PASADO						FUTURO				
2	3	4	5		1. Dirección de un grupo	1	2	3	4	5
2	3	4	5		2. Identificación como líder de un grupo	1	2	3	4	5
2	3	4	5		3. Adhesión constante al grupo	1	2	3	4	5
2	3	4	5		4. Gran responsabilidad con un grupo social	1	2	3	4	5
2	3	4	5		5. Sensación de exclusión de un grupo	1	2	3	4	5
2	3	4	5		6. Iniciación de nueva (s) relación (es)	1	2	3	4	5
2	3	4	5		7. Finalización de nueva (s) relación (es)	1	2	3	4	5
2	3	4	5		8. Atenciones especiales para mantener una relación	1	2	3	4	5
2	3	4	5		9. No tener las libertades y privilegios de que disfrutaban sus amistades	1	2	3	4	5
2	3	4	5		10. Gran popularidad	1	2	3	4	5
2	3	4	5		11. Sentimientos de superioridad hacia amigos	1	2	3	4	5

	y conocidos	
2 3 4 5	12. Sentimientos de inferioridad hacia amigos y conocidos	1 2 3 4 5
2 3 4 5	13. Sensación de sobrar, de estar solo (a)	1 2 3 4 5
2 3 4 5	14. Falta de estímulos sociales	1 2 3 4 5
2 3 4 5	15. Muerte de un amigo íntimo	1 2 3 4 5
2 3 4 5	16. Traslado de un amigo íntimo	1 2 3 4 5

## **FINANZAS (II.)**

PASADO		FUTURO
1 2 3 4 5	1. Insuficientes fondos para pagar cuentas.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Pérdida de ingresos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Aumento de egresos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Deterioro del valor neto	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Carencia de fondos para recreación	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	6. Adquisición importante	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	7. Pérdida financiera	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	8. Problemas de flujo de dinero efectivo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	9. Pérdida de crédito.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	10. Incremento extraordinario del valor neto	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	11. Herencia	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	12. Ganacia financiera importante	1 2 3 4 5

## **AMBIENTE (A)**

PASADO		FUTURO
1 2 3 4 5	1. Problemas con normas de zonificación.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Vecinos bulliciosos u hostiles	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Trabajos de construcción en el vecindario	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Problemas con el tráfico	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Problemas con cambios demográficos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	6. Problemas con colegios.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	7. Resultados de elecciones	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	8. Adaptación a nuevos vecindarios	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	9. Violaciones de la propiedad por parte de los vecinos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	10. Problemas con servicios o instalaciones municipales	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	11. Crimen violento en el vecindario	1 2 3 4 5

1 2 3 4 5	12. Conflictos étnicos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	13. Carencia de instalaciones recreativas.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	14. Apiñamiento	1 2 3 4 5

## TRABAJO / ESTUDIO (TE)

PASADO		FUTURO
1 2 3 4 5	1. Descripción deficiente del trabajo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Delimitación ambigua de autoridad	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Responsabilidades mal definidas	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Fijación de objetivos de trabajo o estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Cumplimiento de objetivos de trabajo o estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	6. Incapacidad para comprender o cumplir las tareas	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	7. Falta de destrezas y habilidades necesarias para el desempeño adecuado en el trabajo o el estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	8. Fatiga excesiva que impide hacer el trabajo de forma adecuada o a tiempo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	9. Dificultades relacionadas con decisiones sobre la carrera	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	10. Trabajo excesivo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	11. Demasiados imprevistos en el trabajo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	12. Poca colaboración de compañeros	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	13. Problemas de comunicación con compañeros	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	14. Exceso de responsabilidades laborales	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	15. Temor al error	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	16. Despido del trabajo/expulsión del estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	17. Paro forzoso.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	18. Jornada muy larga en el trabajo/estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	19. Interferencia de familiares en el trabajo/estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	20. Esfuerzo notable para desempeñarse bien en el trabajo o estudio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	21. Falta de interés de la empresa/centro de estud.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	22. Conflictos laborales/institucionales	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	23. Ascensos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	24. Logro personal sobresaliente en el trabajo o en el estudio	1 2 3 4 5

## CAMBIOS VITALES (CV)

PASADO		FUTURO
1 2 3 4 5	1. Muerte del Cónyuge	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Divorcio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Separación marital	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Fin de encarcelamiento	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Muerte de un familiar cercano	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	6. Lesiones o enfermedades personales	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	7. Matrimonio	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	8. Despido del trabajo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	9. Reconciliación marital	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	10. Jubilación	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	11. Alteraciones de salud de un familiar	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	12. Embarazo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	13. Dificultades sexuales	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	14. Nuevo miembro en la familia	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	15. Readaptación en la profesión	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	16. Cambios de las condiciones económicas	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	17. Muerte de un amigo íntimo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	18. Cambio a otro campo de trabajo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	19. Variación en el número de disputas con el cónyuge	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	20. Nueva hipoteca por una suma muy elevada	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	21. Juicio por hipoteca o préstamo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	22. Cambio de responsabilidades en el trabajo	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	23. Abandono del hogar por parte de los hijos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	24. Cambio en las dificultades con los parientes políticos	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	25. Realización personal sobresaliente	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	26. Comienzo o conclusión de empleo por parte del cónyuge.	1 2 3 4 5