

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.



**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO
GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017”.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN.

BOLIVAR MOREANO, Yuly.
PANIURA VIVANCO, Lisenia.

Abancay, Noviembre del 2017.

PERU

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.



**"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO
GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017".**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN.

AUTORAS: BOLIVAR MOREANO, Yuly.

PANIURA VIVANCO, Lisenia.

ASESOR: Mg. HUAYAPA HUAYNACHO, Mauro.

PRESIDENTE DE JURADO: DR. VILCA CCOLQUE, José Yudberto.

PRIMER JURADO: DRA. VALER MONTESINOS, Rosario Leticia.

SEGUNDO JURADO: LIC. VILCA NARVAEZ, José Carlos.

Abancay, Noviembre del 2017.

PERU

**"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO
GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017".**

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento y de conformidad con las disposiciones legales del reglamento de grados y título de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Facultad de Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, ponemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación intitulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017"**, elaborado con el propósito de optar el título profesional de licenciado en administración.

El presente trabajo fue desarrollado de acuerdo al proyecto de investigación presentado, con la designación de jurados mediante Resolución Decanal N° 157-2017-DI -FA –UNAMBA y la aprobación, registro de proyecto de tesis con Resolución Decanal N° 013 -2017-D-FA-UNAMBA y, cumpliendo así con las normas establecidas.

En cuanto a la parte metodológica, el enfoque utilizado es cuantitativo y cualitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional-descriptiva, método inductivo y deductivo, diseño no experimental transeccional descriptivo - correlacional, ya que se buscó estudiar la relación de las variables, asimismo, la población de estudio comprende a los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay del 2017, con una muestra de 58 personas entre trabajadores administrativos y de proyecto. Se utilizó como instrumento el cuestionario dimensionado mediante escalas de Likert para luego realizar la validación por un experto el cual revisó en forma y fondo, obteniendo así, la confiabilidad de ambas variables. Una vez recogida la información se realizó el procesamiento de datos a través del programa SPSS versión 22, para luego analizar e interpretarlo y de la misma forma se utilizó la correlación de Pearson, para ver la relación entre ambas variables y sus dimensiones así como, también para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de chi cuadrado.

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido nacer y guiado por el camino de la felicidad hasta ahora, así como, también por darme fortaleza en los momentos de debilidad y permitirme estar bien de salud.

A Mis Padres, *Cristóbal Paniura Toro* y *Candelaria Vivanco Martínez* por ser quienes me enseñaron a creer en Dios y con su manera de ser han sabido guiar mi camino a lo largo de toda mi vida apoyándome y motivándome a cada momento durante mi formación académica y personal, muchas gracias por estar conmigo, los quiero mucho.

A Mis Hermanas, las *Lic. Luz Marina, Delta* y *mi hermanito el Ing. Micky*, quienes siempre han sido un gran apoyo emocional hasta esta etapa de mi vida, muchas gracias por ser mi inspiración para ser mejor cada día y alcanzar mis metas.

A mis abuelitos, *Leónidas Vivanco Aroste* y *Felicitas Martínez Huanca* por ser quienes me inculcaron desde muy niña los valores que fortalecieron mi personalidad con sus sabios consejos.

A mis queridos sobrinos, "*Mis Peques*" *Pohol, Manases, Samir y Nandito* quienes me alegran la vida y me hacen saber que uno siempre mantiene un niño dentro de sí.

Lisenia Paniura Vivanco

A Dios, Por darme la vida y regalarme una familia maravillosa, por permitirme llegar a este momento tan especial y sobre todo que estén a mi lado bien y con vida.

A mis padres, *Américo Bolívar Roca y Genoveva Moreano Cuellar*, son las personas más importantes en mi vida a pesar de todas las dificultades que pasamos siempre miramos para adelante y gracias a su amor apoyo estoy logrando cada objetivo que me trazo.

A mis hermanos, *Roger Bolívar Moreano (Q.E.D)*, mi querido Papalo que por la gracia de nuestro señor estas a su lado, siempre tu recuerdo está presente en mi mente y corazón, y en el vivo retrato de tus pequeños que nos dejaste Madeley, Kevin y Lucianita dándome la fortaleza y motivo para seguir superándome.

Alejandro, Yanelly y Nory Bolívar Moreano, por preocuparse por su hermana menor, por cuidarme y sobre todo por compartir todas mis alegrías errores y tristezas, por todo el cariño y apoyo que me brindan día a día para estar donde estoy.

A mis padrinos, *Oswaldo Moreano Cuellar y Luz Marina Moreano Cuellar*, por enseñarme el verdadero amor de familia, por su cariño y su apoyo incondicional hacia su pequeña sobrina.

A mis sobrinos, *Maria de los angeles, kevin, Luciana, Antonio Alejandro, diogo yoshia y kira yanela* mis queridos niños sus ocurrencias hacen que nunca dejemos de sonreír, son la alegría de su mamama.

Yuly Bolívar Moreano

Agradecimiento

A *Dios*, Por habernos dado la oportunidad de conocernos y formar con el transcurso de los años una hermosa amistad, pues ella es la base fundamental para emprender este gran reto.

A *Nuestras Padres, hermanos y de más familiares*, Por su apoyo incondicional, por ser quienes nos han motivado en todo momento a concluir con este trabajo de investigación

A *La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*, por abrirnos sus puertas para la formarnos profesional y prepararnos para un futuro competitivo.

A *los docentes de la Facultad de administración y en especial al Mg. Mauro Huayapa Huaynacho* por brindarnos su apoyo, conocimiento, experiencia, motivación y amistad para continuar y culminar con este trabajo de investigación.

A los miembros del jurado: *Dr. José Yudberto Vilca Ccolque, Dra. Leticia Rosario Valer Montesinos y al Lic. Adm José Carlos Vilca Narváez* por la paciencia que nos tuvieron en absolver nuestras dudas y en mejorar la investigación.

Al *Ing. David Pagaza Castillo Secretario General de Caritas Abancay y a la C.P.C Luz Marina Portugal Sicella* y demás trabajadores de caritas Abancay por su valioso apoyo en esta investigación.

Al personal de la biblioteca central de la universidad y de la facultad de Administración por paciencia en brindarnos los materiales necesarios para la búsqueda bibliográfica.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:

Dr. Leonardo Adolfo Prado Cárdenas

VICERECTOR ACADEMICO:

Dr. Rolando Ramos Obregón

VICERECTORA DE INVESTIGACION:

Dra. Iris Eufemia Paredes Gonzales

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION:

Mgt. Mauro Huayapa Huaynacho

DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION:

Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy

DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN:

Mgt. Silvia Soledad López Ibáñez



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.



Abancay, 13 de noviembre del 2017.

SEÑOR:

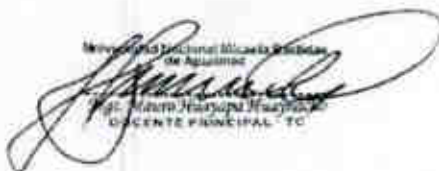
DR. Victor Carmelino Vargas Godoy

DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

ASUNTO: Conformidad de informe final de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de las bachilleres en ciencias administrativas Yuly Bolívar Moreano y Lisenia Paniura Vivanco.

Mediante el presente me dirijo a usted con la finalidad de comunicarle que en mi condición de docente asesor del informe final de tesis universitaria titulada: **"El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017"**. Presentado por las bachilleres Yuly Bolívar Moreano y Lisenia Paniura Vivanco con el objeto de para optar el título profesional de Licenciado en Administración, le comunico que se ha revisado y verificado el trabajo en su forma y fondo, en estricto cumplimiento del reglamento general de grados y títulos de la UNAMBA por lo que doy fe que el trabajo de investigación se encuentra dentro de los marcos de la investigación científica mediante el cual autorizo la presentación del mismo a los organismos pertinentes.

Sin más que agregar agradeciéndole siempre su buena acogida lo saluda atentamente.


Universidad Nacional Micaela Bastidas
de Apurímac
Ing. Marco Huayupa Huayupa
DIRECTOR PRINCIPAL - TC

JURADOS DE EVALUACION Y SUSTENTACION DE TESIS

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APIRIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION

José Yudberto Vilca Ccolque
.....
José Yudberto Vilca Ccolque
DOCENTE - DAA

DR. JOSE YUDBERTO VILCA CCOLQUE

PRESIDENTE DE JURADO

UNAMBA - FA - SAPA

Dra. Rosario L. Valer Montesinos
.....
Dra. Rosario L. Valer Montesinos
DOCENTE

DRA. ROSARIO LETICIA VALER MONTESINOS

PRIMER JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APIRIMAC
SINCELE Y AMBORRAMBA

Lic. José Carlos Vilca Narvaéz
.....
Lic. José Carlos Vilca Narvaéz
DOCENTE

LIC. JOSE CARLOS VILCA NARVAEZ

SEGUNDO JURADO

CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

EL ESPECIALISTA EN CORRECCIÓN DE LETRAS QUIEN SUSCRIBE

HACE CONSTAR

Que, corregí la estructura externa consistente en la gramática, ortografía y semántica contextual del informe final de la tesis titulada: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017"; presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas Yuly BOLIVAR MOREANO y Lisenia PANIURA VIVANCO, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia, a solicitud de las interesadas para los fines que estime conveniente.

Abancay, 13 de noviembre de 2017.



Prof. Julio César Domínguez Juárez,
DNI: 70762482
LINGÜISTA

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



133

Declaración de expedido para el empaquetado final. Dándose por concluido el presente acto académico programado siendo las doce y treinta del medio día y en señal de conformidad firman los presentes.

UNAMBA-FA-EAPA
Dra. Rosario L. Valer Montesinos
DOCENTE

Lic. Bordo López
CNI: 47070650

Acto de sustentación y defensa de tesis de las Bachilleres Yuly Bolívar Moreano y Lisenia Paniura Vivanco

En el Auditorium de la Facultad de Administración, situado en la Ciudad Universitaria de Tamburco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a horas cuatro de la tarde del día siete de noviembre del dos mil diecisiete, se reunieron los miembros del jurado evaluador de informe final de tesis universitaria presidido por el Dr. José Yulberto Vilca Cuelque, Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos (Primer Miembro) y Lic. Adm. José Carlos Vilca Marvay (segundo Miembro) en cumplimiento al Memorando Múltiple N° 290-2017-D-EAPA-FA-UNAMBA con el cual se les comunica la fecha y hora de sustentación del informe final de tesis titulado "El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Organización No Gubernamental CARITAS Abancay, 2017" desarrollado por las Bachilleres Yuly Bolívar Moreano y Lisenia Paniura Vivanco, aspirantes a la obtención del Título Profesional de Licenciados en Administración de Empresas, cuyo proyecto de tesis fue aprobado con Resolución Decanal N° 013-2017-D-FA-UNAMBA de fecha trece de setiembre del dos mil diecisiete y con Informe N° 014-2017-JRET-EAPA-FA-UNAMBA presentado por el Presidente del Jurado Evaluador, declararon APTAS para la sustentación de tesis respectivo.

Se apertura el presente acto académico en estricto cumplimiento a lo establecido por el Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA con la sustentación.



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

oral del Informe final de Tesis por parte de

Seguidamente se da lectura a las conclusiones y recomendaciones emanadas del jurado evaluador para de inmediato proceder con la fase de rueda de preguntas y réplicas realizado por todos los miembros del jurado, turnando en cuenta los tiempos establecidos en cada fase.

Luego, el jurado de forma interna y privada pasa a deliberar los calificativos personalizados de los sustentantes, designándose los siguientes calificativos:

La Bachiller Yuly Belivar Moreano con nota catorce (14)

La Bachiller Lisenia Poniera Vivanco con nota catorce (14)

Finalmente el jurado evaluador de la presente sustentación, con el compromiso de hacer llegar por escrito las observaciones del caso a los sustentantes para su levantamiento respectivo y declaración de expedito para el empaquetado final, se concluye este acto académico siendo los

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

José Yulberto Vilco Ccolque
DOCENTE - DAM

UNAMBA - FA - ZAPA

Dra. Rosalva L. Valer Nolasco
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Juan José Corón Páez
DOCENTE

Lisenia Poniera Vivanco
74076085

Belivar Moreano Yuly
71323669

Acta de Sustentación y defensa de Tesis de
los Bachilleres Virgilio Delgado Chillituvani y
Alan Achilli Yucra.

En el Auditorium de la Facultad de Administración, situado en la ciudad Universitaria de Tambusco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a horas Once de la mañana del día nueve de noviembre del dos mil diecisiete, se reunieron los miembros del jurado evaluador de Informe final de tesis universitaria presidido por el Dr. Victor Carmelina Vargas Godoy, Dr. José Abdón Jotomayor Oñahuaña (Primer

Índice de contenido

Presentación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	viii
Índice de contenido.....	xv
Índice de tablas.....	xviii
Índice de figuras.....	xix
Resumen.....	xx
Abstract.....	xxi
Capítulo I	
Introducción.....	22
Capítulo II	
Marco Teórico.....	24
2. Marco teórico.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
2.1.3. Antecedentes regionales.....	26
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Clima organizacional.....	28
2.2.1.1. Definiciones del clima organizacional.....	28
2.2.1.3. Componentes del clima organizacional.....	37
2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional.....	50
2.2.1.5. Tipos de Clima Organizacional.....	51
2.2.1.6. Funciones del clima organizacional.....	52
2.2.2. Estrés laboral.....	54
2.2.2.1. Definiciones del estrés laboral.....	55
2.2.2.2. Teorías del estrés laboral.....	56
2.2.2.3. Tipos del estrés laboral.....	57
2.2.2.4. Factores del estrés laboral.....	57

2.2.2.5. Fases del estrés laboral	59
2.2.2.6. Síntomas del estrés laboral.....	60
2.2.2.7. Áreas del estrés laboral.....	63

Capítulo III

Metodología.....	65
3. Metodología.....	65
3.1. Hipótesis.....	65
3.1.1. Hipótesis general.....	65
3.1.2. Hipótesis específicas	65
3.2. Tipo y nivel de investigación	65
3.2.1. Tipo de investigación.....	65
3.2.2. Nivel de investigación.....	66
3.3. Método y diseño de la investigación.....	66
3.3.1. Métodos de investigación.....	66
3.3.1.1. Método Deductivo:.....	66
3.3.2. Diseño de la investigación.....	66
3.4. Descripción de variables.....	67
3.4.1. Clima organizacional	67
3.4.2. Estrés laboral	68
3.5. Operacionalización de variables.....	69
3.6. Población y muestra.....	70
3.6.1. Población.....	70
3.6.2. Muestra	70
3.6.2.1. Técnicas de muestreo.....	70
3.6.2.2. Tamaño cálculo de la muestra	70
3.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	71
3.7.1. Técnica de recolección de datos	71
3.7.2. Instrumento de recolección de datos	71
3.8. Validez y confiabilidad del instrumento.....	71
3.9. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	71

Capítulo IV

Resultados y discusión	73
4. Situación actual del clima organizacional y el estrés laboral	73
4.1. Resultados	73
4.2. Tablas Cruzadas	94
4.3. Resultados de correlación	102
4.4. Prueba De Hipótesis	110
4.5. Discusión de la situación actual del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017	113
Conclusiones	119
Recomendaciones	122
Referencias bibliográficas	124

Anexos

A. Matriz de consistencia	129
B. Instrumento de investigación (cuestionario)	131
C. Ficha de validación de experto	134
D. Constancia de aprobación de la asignatura científica I	135
E. Resolución de aprobación de proyecto de tesis	137
F. Carta de autorización de aplicación de encuesta	140

Índice de tablas

Tabla 1 Definiciones del clima organizacional según tendencia estructura – objetivo	30
Tabla 2 Definiciones de clima organizacional según tendencia proceso – objetivo.....	31
Tabla 3 Definiciones de clima organizacional según tendencia estructura – subjetivo	32
Tabla 4 Definiciones de clima organizacional según tendencia proceso – subjetivo	34
Tabla 5 Edad de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	73
Tabla 6 Sexo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	74
Tabla 7 Grado de instrucción de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017	75
Tabla 8 Área de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	76
Tabla 9 Tiempo de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	78
Tabla 10 Estado civil de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017	79
Tabla 11 Dimensión de centro laboral	80
Tabla 12 Dimensión de desarrollo personal	81
Tabla 13 Dimensión de desarrollo profesional	83
Tabla 14 Clima organizacional	85
Tabla 15 Dimensión de agotamiento emocional	87
Tabla 16 Dimensión de despersonalización	89
Tabla 17 Dimensión de frustración personal	90
Tabla 18 Estrés laboral	92
Tabla 19 clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional	94
Tabla 20 Clima organizacional y despersonalización	96
Tabla 21 Clima organizacional y frustración personal	98
Tabla 22 Clima organizacional con el estrés laboral	100
Tabla 23 Relación del clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional	102
Tabla 24 Relación del clima organizacional con la dimensión de despersonalización	104
Tabla 25 Relación del clima organizacional con la dimensión de frustración personal	106
Tabla 26 Relación del clima organizacional con el estrés laboral	108
Tabla 27 Contraste de hipótesis clima organizacional con el agotamiento emocional	110
Tabla 28 Contraste de hipótesis del clima organizacional con la despersonalización	111
Tabla 29 Contraste de hipótesis del clima organizacional con la Frustración Personal	112
Tabla 30 Contraste de hipótesis del clima organizacional con el estrés laboral	112

Índice de figuras

Figura 1. Tendencias del clima organizacional según autores	29
Figura 2. Modelo de Clima Organizacional propuesto por la universidad de Alcalá de Henares, (1998)	37
Figura 3. Fases del estrés	59
Figura 4. Definición del clima organizacional dentro de la administración	67
Figura 5. Definición de estrés dentro del campo de la administración	68
Figura 6. Edad de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	73
Figura 7. Sexo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	74
Figura 8. Grado de instrucción de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	75
Figura 9. Área de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	77
Figura 10. Tiempo de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	78
Figura 11. Estado civil de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017	79
Figura 12. Dimensión de centro laboral	80
Figura 13. Dimensión de desarrollo personal	82
Figura 14. Dimensión de desarrollo profesional	84
Figura 15. Clima organizacional	86
Figura 16. Dimensión de agotamiento emocional	87
Figura 17. Dimensión de despersonalización	89
Figura 18. Dimensión de frustración personal	91
Figura 19. Estrés laboral	92
Figura 20. Clima organizacional con el agotamiento emocional	95
Figura 21. Clima organizacional y despersonalización	97
Figura 22. Clima organizacional y frustración personal	99
Figura 23. Clima organizacional con el estrés laboral	101
Figura 24. Relación del clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional	103
Figura 25. Relación del clima organizacional con la dimensión de despersonalización	105
Figura 26. Relación del clima organizacional con la dimensión de frustración personal	107
Figura 27. Relación del clima organizacional con el estrés laboral	109

Resumen

El presente trabajo de investigación, se realizó en la institución CARITAS de la provincia y distrito de Abancay, región de Apurímac, cuyo objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral en vista, de que, estas son variables de impacto en el éxito de una organización, ya que, los altos niveles de estrés merman la calidad de servicio y productividad.

La metodología utilizada fue: enfoque cuantitativo - cualitativo, tipo básico y nivel correlacional - descriptivo, método inductivo - deductivo y diseño no experimental transeccional descriptivo, con una muestra de 58 trabajadores entre hombre y mujeres de distintas áreas de trabajo. En cuanto al instrumento de investigación, se aplicó un cuestionario con una amplitud de escala de Likert, (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) de 39 preguntas de los cuales 21 y 18 pertenecen al clima organizacional y estrés laboral respectivamente.

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe una correlación moderada de - 0,612 negativas – inversa, por lo que, se concluye que, a mejor clima organizacional menor será los cuadros de estrés laboral que presenten los trabajadores de la institución donde las dimensiones con más intensidad son el agotamiento emocional y la frustración personal.

Palabras clave: clima organizacional y estrés laboral.

Capítulo I

Introducción

La presente tesis intitulada: “ **El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017** ” es una investigación, que se encuentra dentro del campo de la administración, orientada en el área de la gestión del talento humano, haciendo un especial énfasis en el comportamiento organizacional dentro del cual podemos ubicar al clima organizacional, como la percepción que tiene el trabajador, sobre el medio ambiente donde labora y la influencia que esta ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores tal como menciona Silva en 1996 citado por (Vega, Arévalo , Sandoval, & Giraldo, 2006). Ya que, la existencia de un óptimo clima organizacional repercute positivamente en el trabajador y la institución en general. Por otra parte, tenemos al estrés como una variable que afecta al clima organizacional, considerada como una enfermedad, que perjudica el éxito de una organización producido, por el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, asimismo, reforzando a lo dicho en líneas anteriores tenemos a Navarro, E y Santillán, G. (2007). Quienes mencionan que:

A nivel mundial, en las empresas , el clima organizacional está considerado como un aspecto relevante para alcanzar niveles de eficacia y eficiencia organizacional; sin embargo, los trabajadores debido a la creciente presión en el entorno laboral, presentan estrés laboral, reflejándose en los resultados organizacionales, afectando en el cumplimiento de funciones, perjudicando en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales, limitando el incremento de la interacción y la comunicación p. 34

En ese sentido, comprendiendo la importancia del clima organizacional y el estrés laboral se identificó algunos inconvenientes que tiene que ver con el espacio físico, monotonía de tareas, jornadas laborales largas y sobrecarga de trabajo así como, también, muchos de ellos realizan funciones no competentes a su puesto de trabajo, sumándole a ello de que existe una instrucción insuficiente del sistema administrativo y operativos del

software, por otro lado, también la comunicación y la motivación no alcanzan las expectativas del trabajador en relación al empeño que le pone a su trabajo, por otra parte, el personal podría estar sintiéndose frustrado de no crecer profesionalmente.

En ese sentido, se pretende identificar los aspectos perjudican el desarrollo óptimo de un clima organizacional, ya que, una institución como caritas Abancay, necesita tener un clima organizacional formidable en vista de que es una institución de servicio social que maneja valores humanos como guía clave en su desarrollo. Por lo tanto, el objetivo buscado es determinar la relación o grado de asociación del clima organizacional, con el estrés laboral para lo cual, la formulación del problema de investigación general es: ¿de qué forma se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017?, para el cual, se realiza el análisis de los objetivos específicos, de la relación del clima organizacional con las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y la frustración personal o falta de realización personal pertenecientes a la variable del estrés laboral, es así que, para obtener estos resultados se siguió una estructura de investigación que comprende cuatro capítulos que se detallan de la siguiente manera:

La primera parte de esta tesis según (UNAMBA, 2014) desarrolla todo lo concerniente al problema, propósito, justificación y objetivos del trabajo. Asimismo, en la segunda parte se desarrolla la fundamentación teórica, que consta de antecedentes, marco teórico y marco conceptual sobre las cuales se sustenta el trabajo. De igual manera, se hace mención en el tercer capítulo la metodológica donde se consigna hipótesis de investigación, definición y operacionalización de variables así como, el tipo de estudio, nivel de investigación, método y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Por otra parte, en el capítulo final se realiza la presentación de resultados dividido en cuatro partes importantes: aspectos generales, tabla cruzada, correlaciones y prueba de hipótesis los cuales son base para el análisis e interpretación de datos y discusión.

Por último, se da a conocer las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Capítulo II

Marco Teórico

2. Marco teórico

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales

(Lezama, 2005), En su tesis especial de grado II titulada “**clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal**”, tuvo como objetivo; determinar el grado de percepción del clima organizacional, el nivel de estrés laboral en los empleados de un organismo gubernamental y establecer si existe relación entre las variables. Para la cual se utilizó, una muestra de 83 trabajadores de ambos géneros en la ciudad de Maracaibo. Tanto el **clima** como el **estrés** laboral se establecieron a través de los instrumentos (Lezama, Molina 2005), debidamente validados por un grupo de jueces expertos, y a los cuáles se calculó la confiabilidad respectiva a través del programa S.P.S.S 13.00. los resultados obtenidos evidencian una percepción del clima organizacional categorizada como BUENA, arrojar una media de 1.2960, el nivel de estrés laboral que se obtuvo, una media de 1.8896, categorizada como un nivel de estrés MEDIO. Por lo que, recomienda promover actividades, cursos o talleres, cuyo propósito sea orientar las personas al manejo de aquellas condiciones que puedan afectar su rendimiento.

(Ortiz, 2015), en su informe final de tesis para optar el título de licenciado en ciencias humanas y educación realizó el estudio, cuyo título es “**El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo CIA LTDA**”. La metodología aplicada en esta investigación fue de enfoque cualitativo, cuantitativo, aplicándose la modalidad de investigación bibliográfica documental, de campo, los niveles o tipos utilizados son los descriptivos. En esta investigación, el autor concluye diciendo que, el clima organizacional existente en la cooperativa, incide directamente en el estrés laboral en los colaboradores, el mismo que podría ser perjudicial para la cooperativa, trayendo así consecuencias a nivel laboral, y pérdidas económicas para la cooperativa y por ende para los colaboradores en sí. Por lo que recomienda **implementar** un programa de bienestar laboral,

con el fin de mejorar el clima organizacional existente en la cooperativa, y disminuir el nivel de estrés laboral existente en la misma.

2.2.2. Antecedentes nacionales

(Farfan, 2009), en su estudio de investigación para optar el grado académico de Magister en Psicología Educativa, titulada : **“Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares”**, utilizó el nivel descriptivo de diseño correlacional, aplicando como instrumento de recolección de datos, la escala social en el trabajo (WES) y el inventario de burnout para medir dichas variables de una muestra de 367 personas, donde concluye que no existen diferencias significativas de la percepción que los maestros tienen del clima laboral entre colegios estatales y los colegios particulares, es decir, del grado en que son estimulados en la toma de decisiones, la percepción de la planificación y eficacia de la tarea y de la urgencia para terminarla; en consecuencia las hipótesis respectivas no son aceptadas por lo que, recomienda realizar estudios del clima laboral desde el enfoque estructural, que permitan hacer apreciaciones más objetivas de los factores de este.

(Jimenes & Jimenes, 2016) en su tesis para optar el grado académico de licenciadas en administración de empresas investigaron acerca de : **“Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del poder judicial, Arequipa 2016”**, en el cual se aplicaron tres instrumentos: el perfil organizacional de Likert, el cuestionario de estrés laboral demanda control apoyo de Karasek, y el Inventario de involucramiento de Lodahl y Kejner a un total de 75 trabajadores que conformaron la muestra, donde los resultados indican que el clima organizacional es moderado, y los niveles de control y apoyo son adecuados entre los trabajadores. También, se reportaron correlaciones significativas entre la flexibilidad, el control, el apoyo, la pro actividad, el compromiso y el involucramiento del trabajador. Además, existen diferencias significativas entre los trabajadores en función del grado de instrucción y el tipo de ocupación que realizan por lo que recomienda que se debe brindar más apoyo a los trabajadores, para que esto les permita tener un clima organizacional óptimo, que a su vez favorecerá el nivel de involucramiento de los trabajadores además, se debe reconocer el trabajo de los empleados de diferentes maneras: con bonos económicos, felicitaciones públicas, beneficios laborales,

etc. Por último, también recomienda realizar talleres de atención al cliente y programas de disminución del estrés.

(Romero, 2015), en su investigación para optar el grado académico de licenciada en trabajo social abordó el tema acerca de la **“Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote – provincia del Santa, 2014”**. A un total de 226, trabajadores comprendidos entre los 25 años a más, que formaron parte de la muestra. Utilizando para ello técnicas como la observación, entrevistas, encuestas (test de depresión de BECCK, test de SONIA PALMA, TEST DE EDCO) llegando a la conclusión de que, existe carga laboral en el grupo de intervención, situación que conlleva a la existencia de estrés laboral donde recomienda que el área de bienestar social de la empresa pesquera HAYDUK, debe coordinar la aplicación de programas que manejan los entornos para reducir el alcance o la naturaleza de situaciones o eventos conflictivos, aplicando los programas en donde se desarrollan una serie de actividades.

2.2.3. Antecedentes regionales

(Pílares, 2015), en su investigación científica para optar el grado académica de doctor en psicología Educativa y tutorial realizó una investigación del tema : **Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014**, para el cual utilizó, como instrumentos de medida el inventario de **BARON (I-CE)** para la evaluación de la inteligencia emocional, inventario de Burnout de **MASLACH (MBI)** para la evaluación del estrés laboral, clima laboral (**CL-SPC**) para la evaluación del clima laboral así como, su enfoque fue cuantitativo no experimental y de diseño correlacional, con una muestra de 106 docentes, escogidos al azar de entre las distintas instituciones representativas de la ciudad, donde los resultados a nivel general reflejan que el 53,77% de los docentes de las instituciones estatales presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, expresado en un limitado desarrollo de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a demandas, y presiones del medio.

El 46,22%, de docentes presentan niveles moderados de estrés laboral. Se sienten emocionalmente exhausto lo que genera una baja capacidad de entrega a nivel personal y psicológico en su desempeño laboral.

El 44,33 %, de docentes perciben un clima laboral desfavorable, lo que indica un limitado involucramiento en aspectos vinculados con: realización personal, la tarea asignada, supervisión que reciben, acceso a la información relacionada con su trabajo influyendo desfavorablemente en el ambiente laboral docente ,que se refleja en su bienestar físico , mental, social y emocional de los docentes por lo que recomienda al el ministerio de educación debe implementar programas de capacitación de entrenamiento emocional, poniendo énfasis en temas de inteligencia emocional, manejo de estrés y clima laboral, que permita fortalecer el equilibrio emocional generando cambios comportamentales en el proceso de su actividad laboral, ya que los docentes están en contacto directo e interaccionando en todo momento con personas.

(Allecca, 2011), en su informe de tesis para optar el grado académico de licenciado en administración realizó una investigación acerca de: **“el clima organizacional y su influencia en el nivel de eficacia del personal de los hoteles de la ciudad de Abancay, 2010”**. Donde su objetivo fue, destacar la importancia del clima organizacional en vista de, que considera como una herramienta estratégica para alcanzar el éxito de las empresas competentes, esta investigación es básica de nivel explicativo- causal, método deductivo analítico y diseño no experimental – transversal , como instrumento de investigación utilizó cuestionarios a una muestra de 33 trabajadores, de 4 hoteles de la ciudad, donde, concluye que el clima organizacional puede ser un vínculo u obstáculo, para el buen desempeño ya que influye en el comportamiento de las personas que lo integran, por medio del cual las personas se comprometen y son responsables por lo que recomienda realizar un programa de desarrollo enfocado en fortalecer el clima organizacional.

(Loayza, 2011), en sus tesis para optar el grado académico de licenciado en administración realizó una investigación acerca de: **“Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay, en el año 2010”**, cuyo objetivo fundamental fue establecer la relación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en dicha entidad, para ello,

utilizó como instrumentos de investigación el **ICE DE BAR- ONE** y la escala de percepción del clima organizacional de **LITWIN Y STRINGER** adaptado por Sonia Palma de Carrillo. La muestra de esta investigación, fue de 82 trabajadores, de nivel correlacional y aplicado el método deductivo hipotético y diseño no experimental donde concluye que existe diferencias significativas de por sexo y grado de instrucción y presentan un clima organizacional por debajo de lo normal.

2.3. Bases teóricas

2.3.3. Clima organizacional

2.3.3.1. Definiciones del clima organizacional

Todas las organizaciones tienen características y cualidades que comparten pero a la vez también las hacen únicas y exclusivas. Es así, que, desde 1939 el clima organizacional es uno de los términos más estudiados, y con mayor relevancia en las organizaciones a nivel global, en vista de que “el conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación, acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional (...)” (Goncalves, 2000).

El concepto de clima organizacional, viene desde la psicología de Kurt Lewin a quién se le atribuye la atención puesta sobre las personas y el entorno con sus variados elementos para lograr una mejor comprensión de la conducta humana. Pero es Gellerman, en los años 60 quien lo introdujo al ámbito organizacional (Jimenes & Jimenes , 2016).

Por lo tanto, existen una diversidad de conceptos dentro de las cuales para un estudio más claro, se tomó el modelo de Peiro, 1995 citado por (Vega, Arévalo , Sandoval, & Giraldo, 2006), como base para comprender mejor las definiciones de clima organizacional por medio de tendencias y así, poder estudiar los aspectos a considerar .

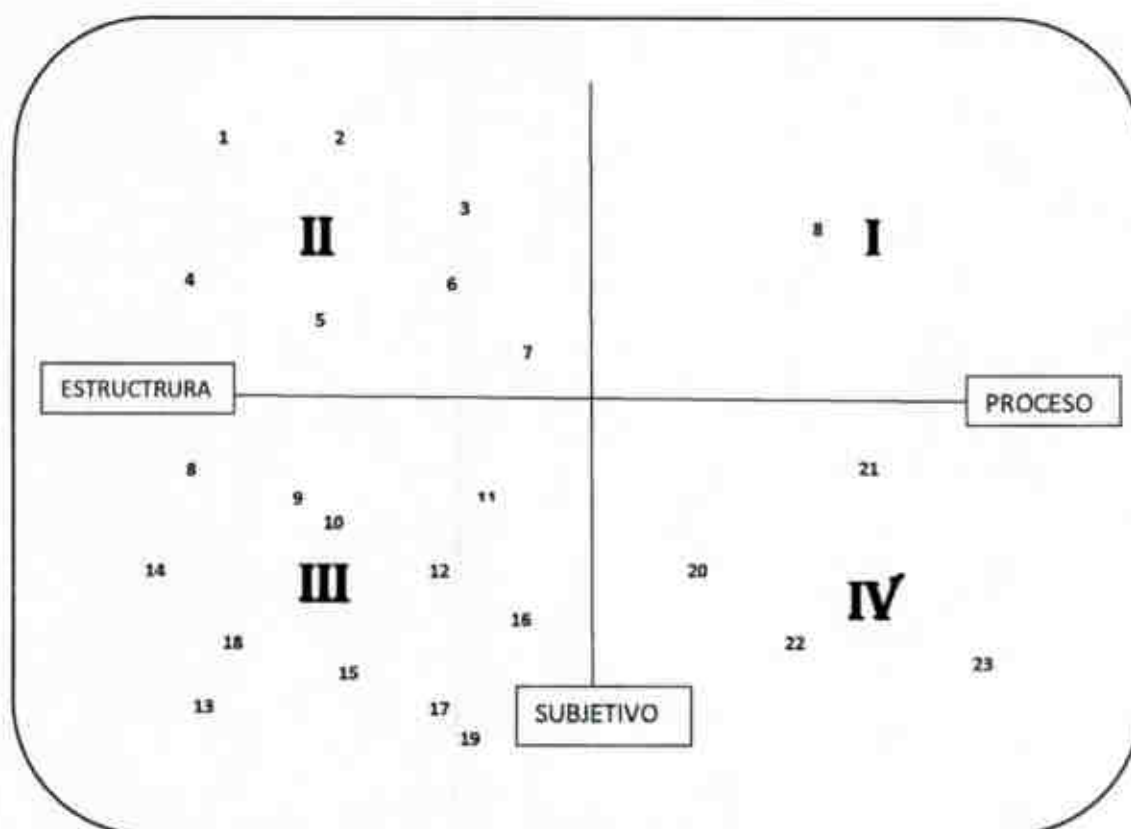


Figura 1. Tendencias del clima organizacional según autores.

Fuente: Recuperado de Peiró (1995: 505), diligenciada con la información adquirida en esta investigación.

Los números graficados representan el autor correspondiente y la posible ubicación de definición de clima organizacional que hace.

1. Naylor Pritchard, e Ilgen.

2. Argyris

3. Forehand y Gilmer

4. Litwin y Stringer

5. Hall

6. Naylor Pritchard, e Ilgen.

7. Flippo

8. Lewin

9. Tagiuri

10. Pace

11. Payne y Pugh

12. Dessler 13. Brunet

14. Reichers y Schneider

15. Robbins

16. Chiavenato

17. Álvarez

18. Gonçalves

19. Peiró

20. Halpin y Croft

21. Campbell

22. James y Jones

23. Silva.

A. Tendencia estructura – objetivo.

Tabla 1 *Definiciones del clima organizacional según tendencia estructura – objetivo.*

Autor principal	Año	Definiciones
1. Naylor Pritchard, e Ilgen.	1980	El clima organizacional, es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización.
2. Argyris	1957	El clima organizacional, se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
3. Forehand y Gilmer	1964	El clima, es el conjunto de características Permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
4. Litwin y Stringer	1968	El clima organizacional, atañe a los efectos Subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.
5. Hall	1972	El clima, es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

6. Naylor Pritchard, e Ilgen. 1980 El clima organizacional, es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización.
7. Flippo 1984 Presenta una analogía entre clima organizacional y clima meteorológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización.

Fuente: Elaboración propia con datos de (Vega, Arévalo , Sandoval, & Giraldo, 2006, págs. 332- 336).

B. Tendencia proceso – subjetivo.

Tabla 2 *Definiciones de clima organizacional según tendencia proceso – objetivo*

Autor principal	Año	Definiciones
8. Lewin	1951	El comportamiento humano, es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.

Fuente: Elaboración propia con datos de (Vega, Arévalo , Sandoval, & Giraldo, 2006, págs. 332- 336).

C. Tendencia estructura – subjetivo (cuadrante III).

Tabla 3 Definiciones de clima organizacional según tendencia estructura – subjetivo

Autor principal	Año	Definiciones
9. <i>Tagiuri</i>	1968	Clima organizacional, es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de Estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.
10. <i>Pace</i>	1968	El clima organizacional, es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
11. <i>Payne y Pugh</i>	1976	El concepto, de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones.
12. <i>Dessler</i>	1979	El clima, representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.
13. <i>Brunet</i>	1987	El clima organizacional, se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables Del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos,

los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

**14. Reichers y
Schneider** 1990

El clima organizacional, es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

15. Robbins 1990

El clima organizacional, es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, Valores, costumbres y prácticas.

16. Chiavenato 1990

El clima organizacional, es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre Otros, son influyentes.

17. Álvarez 1992

El clima organizacional, es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.

18. Gonçalves 1997

El clima organizacional, es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

19. Peiró 1995

El clima organizacional, se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.

Fuente: Elaboración propia con datos de (Vega, Arévalo , Sandoval, & Giraldo, 2006, págs. 332- 336).

D. Tendencia proceso subjetivo.

Tabla 4 Definiciones de clima organizacional según tendencia proceso – subjetivo.

Autor principal	Año	Definiciones
20. Halpin y Croft	1963	El clima organizacional, se refiere a la opinión que el empleado se forma de la Organización.
21. Campbell	1976	El clima organizacional, es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
22. James y Jones	1974	Presenta un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones.
23. Silva	1996	El clima organizacional, es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.

Fuente: Elaboración propia con datos de (Vega, Arévalo , Sandoval, & Giraldo, 2006, págs. 332- 336).

En este sentido, en el cuadrante IV los conceptos de clima organizacional muestran lo que se considera como el resultado de las interacciones del sujeto con los aspectos organizacionales objetivos (Romero, D. & Leal, J., 1997) y los elementos que se gestan en ella; es decir, que estos aspectos median y determinan las relaciones del trabajador con la empresa, para, luego, pasar a ser una percepción compartida, pues se genera consenso sobre los cuales definen la forma como los trabajadores se refieren y/o entienden la organización.

Por lo tanto, clima organizacional es entendido como un reflejo claro de la vida interna de una empresa u organización, el cual muchas cambia en función de las situaciones organizacionales así como, de la percepción que los empleados tienen referente a estas, puede ser modificado para mejorar o empeorar en base situaciones clave tales como el ingreso de nuevo personal, nueva dirección, nueva tecnología, nuevos procedimientos o por conflictos no resueltos; asimismo, puede contar con cierta estabilidad si los cambios se hacen de manera gradual y bien planificada asimismo, trae, como beneficio, el facilitar la comprensión en cuanto a la situación interna de la empresa u organización, así como, para explicar las reacciones de los grupos ante las rutinas, normas, reglas y o políticas impuestas por la dirección. "Afecta directamente el grado de compromiso así como, el de identificación con la organización por parte de los miembros o empleados, sabiéndose que si la gente que labora dentro de una empresa no refleja tener la "camiseta puesta" muy probablemente su clima laboral este degradado" (Williams, 2013).

2.3.3.2. Características del clima organizacional

Son un conjunto de atributos y cualidades, propias que nos permiten distinguirlo de otros términos, se consideran importantes porque nos permiten hacer un diagnóstico claro del clima organizacional en ese sentido (Universia, 2016) detalla lo siguiente:

- A. **Espacio limpio y agradable:** El lugar físico en el que se encuentran los trabajadores influye en su bienestar. Un ambiente limpio e iluminado es agradable, mientras uno oscuro, húmedo y en dudosas condiciones higiénicas solo logra que las personas quieran huir cuanto antes de ahí.
- B. **Respeto entre los compañeros:** El respeto, la cordialidad y el compañerismo entre los integrantes de un equipo es clave para la buena convivencia de un

Lo expresado hasta ahora, implica que la comunicación es importante en la relación entre los jefes y trabajadores, permitiendo el esclarecimiento y explicación de decisiones tomadas. Los jefes guían y orientan personas es así que, el arte de gerencial tiene que estar orientado al máximo rendimiento de cada persona. Esto se logra lógicamente con una comunicación efectiva, ya que esta se constituye en el medio ideal para tomar y ejecutar decisiones, para obtener información y corregir los procesos y procedimientos de acuerdo con la situación.

En virtud a lo señalado, diversos son los tipos de comunicación que se encuentran en una empresa u organización. Los autores citados anteriormente, se refieren a la comunicación formal e informal, ascendente y descendente. La comunicación formal la conciben como la que se lleva a efecto a través de canales establecidos y oficialmente reconocidos, dentro de ellos se pueden mencionar, las entrevistas, las reuniones de departamentos, entre otras. A la comunicación informal, se le designa comúnmente rumor, y existe la desventaja de que presenta la posibilidad de distorsionar la información, enrarecer el clima organizacional, romper las relaciones humanas y crear un clima que se dirija en contra de la consecución de los objetivos organizacionales.

La comunicación descendente, es la que parte de los niveles jerárquicos superiores y se desplaza a los niveles administrativos inferiores. Es la comunicación que utiliza la alta gerencia para comunicarse con los subalternos. Por su parte la ascendente actúa en sentido contrario, aquí los subalternos se comunican con los gerentes. El gerente en este tipo de casos particular debe aflorar todas sus condiciones de líder para aprender a escuchar y en base a ello, tomar las decisiones que le sean pertinentes. El gerente en estas circunstancias debe ser un individuo muy racional y objetivo para no constituirse en presa de las informaciones subjetivas, que desarticulen los esfuerzos y la integración de los miembros de la organización.

En virtud a lo expresado en párrafos precedentes, la comunicación como proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos y organizaciones, según lo expresa Chacón (1996), debe encaminarse:

A buscar objetivos comunes dentro de la institución, satisfacer al empleado y su desempeño, integrar el recurso humano con la organización lograr buenas relaciones humanas en los distintos niveles gerenciales, cumplir con los canales regulares de comunicación, conocer la eficacia de los que ejecutan los trabajos, canalizar el éxito y el fracaso de los subalternos y disipar del ambiente la apatía y el desánimo. (p. 276).

B. Liderazgo.

El liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas, en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, aunque la realidad sea diferente, en el logro de metas y objetivos. También, se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

Según, el Diccionario de la Lengua Española (1986), liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad el Diccionario de ciencias de la conducta (1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos". Otras definiciones son: "El liderazgo es un intento de influencia interpersonal, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas".

El filósofo Hugo Landolfi define al liderazgo, como: "el liderazgo es el ejercicio manifestativo de las actualizaciones y perfeccionamientos de un ser humano, denominado líder, quien por su acción se coloca al servicio del logro, a través de una misión, de uno o varios objetivos propuestos por una visión. Dicha visión debe alinearse y subordinarse necesariamente al Bien Último del hombre. Los objetivos propuestos por la visión deben incluir y considerar a aquellos objetivos que son individuales de cada una de las personas que conforman el equipo de liderazgo, conjuntamente con aquellos que son organizacionales".

En ese sentido, conocemos dos tipos de liderazgo:

Liderazgo autocrático: Consiste en ordenar y esperar obediencia, es dogmático y positivo y dirige mediante la capacidad de retener o conceder recompensas o castigos.

Liderazgo participativo: Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. El líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. El líder participativo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.

Impulsa también, a sus subalternos a incrementar su capacidad de auto control y los incita a asumir más responsabilidad para guiar sus propios esfuerzos. Es un líder que apoya a sus subalternos y no asume una postura de dictador. Sin embargo, la autoridad final en asuntos de importancia sigue en sus manos.

Para establecer los parámetros a los cuales debe atenderse en el contexto de esta área crítica, resulta conveniente definir, a priori, qué se entenderá por liderazgo

Se asumirá el liderazgo, como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas”.

Para el análisis del liderazgo se deben considerar los siguientes parámetros:

a) La Dirección

(Yataco, 2014), menciona que la dirección “proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando, en forma clara, las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo”. En este proceso, se determina y cuantifica la responsabilidad de cada subalterno y las interacciones con otros individuos o grupos de éstos para lograr resultados esperados. Para ello se hace necesario suministrar suficiente información, así como la orientación técnica correspondiente para poder tomar decisiones complementarias.

Es decir, conducir el trabajo de otras personas y estimular su creatividad para garantizar el cumplimiento de las actividades a realizar. Es preciso mencionar que, la dirección implica también velar por el cumplimiento de los aspectos normativos que ordenan el comportamiento de las personas en la organización.

b) El estímulo a la excelencia

Significa, poner un gran énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos, el quehacer de todos los trabajadores en la organización. El estímulo a la excelencia, se promueve dentro de un ambiente en donde la jefatura demuestra una preocupación genuina por el desarrollo de las personas, es decir, de sus activos en recursos humanos; las exhorta y apoya para que actualicen sus conocimientos y las impulsa constantemente a mejorar los resultados.

c) El estímulo al trabajo en equipo

Implica el reconocimiento, por parte de la alta dirección, de que la gestión organizacional se sustenta en el trabajo en equipo, buscando el logro de objetivos comunes. El liderazgo debe garantizar un ambiente de apoyo mutuo, donde se propicie la participación organizada de los miembros de la organización, en la consecución de los objetivos de ésta.

En este tipo de ambiente no caben los individualismos, sino, más bien la complementación de conocimientos y las experiencias diferentes, puestas a disposición y beneficio de los objetivos de la institución y del grupo”.

Es oportuno señalar que, aun cuando existan diferentes opiniones con respecto a una situación, se debe tener la capacidad de ponerlas al servicio de una dirección uniforme, rescatando de cada una de ellas la parte más valiosa, y así tomar, en esa diversidad de opiniones, una decisión enriquecida”.

d) La solución de conflictos

Forma parte del cotidiano de vida de toda organización, en tanto el conflicto es parte inherente de la vida institucional. Los conflictos se originan por diversas causas, aunque en

definitiva tienen un punto común: son diferencias en las percepciones e intereses, que compiten, sobre una misma realidad.

C. Motivación.

Definición etimológica: la palabra motivación proviene del latín *motivus* (movimiento) y el sufijo -ción (acción y afecto). Según esto, la motivación es la causa de una acción.

La motivación, son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés. Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable. La motivación, en pocas palabras, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Motivar ha de ser una de las funciones básicas de todo gerente. Según Stoner (1996):

Motivar es el proceso administrativo que consiste en, influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de "qué hacer que la gente funcione". Para llevar a efecto este proceso, se requiere de una serie de condiciones, entre ellas: se ha de suponer que la motivación es buena, que es un factor que interviene en el desempeño personal, el gerente como investigador debe indagar si hay o no mucha motivación y buscar los mecanismos para reponerla periódicamente y debe permitir a los gerentes ordenar las relaciones laborales en las organizaciones. Todos estos supuestos constituyen la base de la explicación de la evolución de la motivación.

La motivación, se ha calificado como uno de los procesos más simples, pero al mismo tiempo de las más complejas. Simple por cuanto las personas se sientan básicamente motivadas o impulsadas a comportarse de forma tal que les produzcan recompensa. Por lo tanto, motivar a alguien debe ser fácil; simplemente hay que encontrar lo que desea y colocado como simple recompensa.

en cinco categorías: la teoría de las necesidades, la teoría de las expectativas y la teoría de las metas. (p. 491-492).

De las teorías mencionadas, sirven como sustento al estudio, la teoría de las tres necesidades, Atkinson citado por Stoner (1996), en relación a la misma dice: "las personas motivadas tienen tres impulsos básicos: la necesidad de logro, la necesidad de poder, la necesidad de afiliación, o asociación estrecha con los demás. La necesidad de logro, guarda relación con el grado de motivación que tienen las personas que ejecutan las tareas laborales" (p. 492).

A las personas con mucha necesidad de logro les gusta asumir responsabilidades para resolver problemas; tienden a establecer metas propias con un grado moderado de dificultad y correr riesgos para alcanzar dichas metas; además valoran mucho la retroinformación sobre la calidad de su actuación. La necesidad de afiliación, se refiere a la tendencia del ser humano de trabajar cerca de otras personas que consideran sus compañeros, lo cual es positivo para las organizaciones porque en equipo pueden alcanzar las metas con menor esfuerzo y en menos tiempo. La necesidad de poder, se refiere al grado de control que la persona quiere tener sobre su situación. Esta necesidad puede guardar relación con la forma como las personas manejan el éxito o el fracaso. El miedo al fracaso, y la erosión del poder particular, puede ser un motivador importante para algunas personas.

La teoría de la equidad, de acuerdo con Stoner (1996), se basa en el supuesto de que un factor central para la motivación es la evolución individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida. Las personas se sienten motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de un esfuerzo en proporción con el esfuerzo que realizan. Esta situación implica que si otros obtienen mejores resultados con menos esfuerzos se hablará de justicia, y en este caso el afectado tratará de corregir el estado de iniquidad reduciendo su esfuerzo, cometiendo faltas de inasistencia o renunciando.

D. Compromiso.

Es el grado, en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora

ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica

Para Meyer y Allen (1991), el compromiso laboral está constituido por tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente. El compromiso afectivo se refiere a la asociación emocional de un empleado con la organización, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo desea. El compromiso de seguimiento o de continuidad se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar la organización, de manera que los empleados permanecen porque consideran que necesitan el empleo.

Finalmente, el compromiso normativo se asocia con el sentimiento de obligación, debido a lo cual los empleados sienten que deben permanecer en la organización. Los autores sugieren que los individuos pueden experimentar cualquiera de estos tres componentes del compromiso, en grados variables.

E. Satisfacción laboral.

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M., 2000).

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

a) Significación de Tarea

Robbins (1998) : junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que

ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

b) Condiciones de tarea

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.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, estas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

c) Reconocimiento personal y/o social

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

d) Beneficios económicos

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal, a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

F. Confianza.

La palabra *confiance* (confianza) viene del latín clásico *confidentia*, que evoca la confianza en sí mismo, la seguridad, una esperanza firme o incluso la audacia; a través de la palabra del francés antiguo *fiance* nos ha llegado la idea de *foi* (fe), que no debe tomarse en este contexto en un sentido religioso, sino laico y psicológico. La palabra *confidence* (confidencia) tiene este mismo origen y aunque los dos términos confianza y confidencia (el inglés ha conservado este último) se separan en francés en el siglo XVII y llegan hasta nuestros días con un significado distinto, es posible todavía ver la relación entre ambos.

La confianza, constituye un elemento importante que crea capital intelectual y conduce a la organización virtual al éxito (Hedberg y Olve, 1997). Estos autores consideran que la construcción de la confianza mutua es el elemento de unión de los socios participantes en una organización imaginaria o virtual, siendo fundamental la construcción de las relaciones, confianza e identidad desde el mercado y hacia la organización.

En sociología y psicología social, la confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

La confianza, es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del control del otro y del tiempo.

La confianza, es una de las cualidades de los seres vivos, especialmente de los animales y seres humanos. Si bien en el caso de los animales la confianza no aparece como algo consiente sino como algo instintivo, en el ser humano la confianza puede generarse de manera consiente y voluntaria a partir de la presencia de elementos, experiencias o situaciones que varían en cada individuo. La confianza supone cierto trabajo y esfuerzo ya que al estar consiente el ser humano de ella, debe ponerse en situación de seguridad en que aquello que se sostiene sucederá.

La noción de confianza puede utilizarse en términos individuales como también en términos sociológicos. Esto es así, porque la confianza puede aparecer en cada individuo de diferente manera, en algunos de modo más evidente que en otros. La presencia de altos niveles de confianza que un individuo puede tener sobre sí mismo hace que esa persona llegue más fácilmente a sus metas que una persona que no tiene confianza en sí mismo y que duda sobre sus capacidades. El desarrollo del nivel apropiado de confianza en un individuo está claramente ligado a un importante número de fenómenos tales como las experiencias vividas, el contexto de crianza, la personalidad, el medio ambiente que lo rodea, etc.

G. Participación.

Se denomina participación al acto de integrar un movimiento, una sociedad en algún rubro o ser parte de una determinada causa.

Esto se refiere, a las actividades que incrementan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo, la formación de equipos, la retroalimentación de encuestas, y las juntas de Confrontación de Beckhard. Es muy probable que la participación desempeñe un rol en la mayor parte de las intervenciones del desarrollo organizacional

2.3.3.4. Dimensiones del clima organizacional

Entre las alternativas para estudiar el clima organizacional, se destaca la técnica de (Litwin & Stinger, 1978) que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

- A. Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- B. Responsabilidad (empowerment):** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida, en que la supervisión que reciben, es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- C. Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- D. Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- E. Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre trabajadores como entre jefes y subordinados.
- F. Cooperación:** Es el sentimiento que tienen grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

- G. Estándares:** Es la percepción que tienen los miembros cerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
- H. Conflictos:** Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- I. Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

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

2.3.3.5. Tipos de Clima Organizacional.

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

A. Clima de tipo autoritario: Sistema I autoritarismo explotador

En este tipo de clima, la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima, presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

B. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, 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 trabajadores. 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 estructurado.

C. Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados 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 trabajadores; 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.

D. Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados 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 empleados 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 superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados 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.

2.3.3.6. Funciones del clima organizacional.

A. Desvinculación: Lograr que el grupo que no está comprometido, que actúa

mecánicamente se vincule con su organización.

- B. Obstaculización:** Lograr que los trabajadores que están cansados o agobiados por la rutinas de su trabajo y por tareas inútiles, acciones que no facilitan la tarea de una organización se vuelvan útiles.
- C. Espíritu:** Es una dimensión que permite que los trabajadores de una organización sientan que sus necesidades son escuchadas y que sus tareas son cumplidas.
- D. Intimidad:** Es importante que los trabajadores disfruten de las relaciones amicales sociales. Esta es una acción que está ligada a la realización de tareas.
- E. Énfasis en la producción:** Se refiere al comportamiento administrativo que necesita supervisión, la administración es mediana directiva que necesita ser retroalimentada. La retroalimentación se refiere a las actividades y procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real.
- F. Empuje:** Hace referencia al comportamiento administrativo que necesita ser motivado y empujado con esfuerzos del mismo.
- G. Consideración:** Hace referencia a tratar a los trabajadores más que como miembros de una organización como seres humanos y hacer algo para ellos en el mismo término.
- H. Estructura:** Es importante considerar la opinión de los miembros, hablar sobre las limitaciones, reglas, procedimientos, etc. para decidir si es lo correcto seguir ese mismo camino y proceso regular de siempre o crear una atmósfera más abierta donde se consideren los pensamientos de sus miembros.
- I. Responsabilidad:** Es importante que cada trabajador pueda ser su propio jefe, sin necesidad de consultar por todas las decisiones que tenga que tomar, hacer su trabajo sabiendo que es su trabajo.
- J. Recompensa:** El sentimiento de que se le recompensa por hacer un buen trabajo, enfatizando en su buena labor mediante la recompensa más que en sus errores que solo reciben sanciones.
- K. Riesgo:** Se debe considerar los riesgos bien calculados a no hacer nada por

el temor al riesgo.

- L. Cordialidad:** Crear un ambiente de camaradería, el cual debe prevalecer en la atmósfera del grupo de trabajo, estos ambientes deben ser permanentes grupos sociales, informales y amistosos.
- M. Apoyo:** El apoyo debe venir de arriba hacia abajo, ayuda recibida de los gerentes y los grupos de apoyo haciendo énfasis en el apoyo mutuo.
- N. Normas:** Las metas, las normas de desempeño para hacer un buen trabajo, el estímulo que representan las personales y de grupo.
- O. Conflictos:** Es importante que escuchen las voces de los jefes y trabajadores, logrando que los trabajadores resuelvan sus conflictos.

2.3.4. Estrés laboral.

El concepto de estrés, se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó, que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo". Hans Selye se graduó, como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la fundación Rockefeller se trasladó a la universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la escuela de medicina de la universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico". Hans Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación

de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

2.3.4.1. Definiciones del estrés laboral.

Según, Lazarus y Folkman (1986), el estrés es definido como la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar".

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

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

En el ámbito laboral Pines y Cols 1981, consideran al estrés como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, mismos que hace que se desarrolló una serie de actitudes negativas hacia el trabajo la vida y la gente.

Para la OMS (2006), el estrés laboral se presenta cuando las personas reaccionan al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estrategias de afrontamiento y recursos ambientales, y este ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador.

Para Rodríguez, el estrés laboral se puede definir como: "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo". En relación con el estrés profesional, surge el termino burnout o síndrome de desgaste profesional, que describe la pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación para el trabajo, presente en trabajadores que desarrollan su actividad laboral con personas.

También dentro del ámbito laboral, para Pines y Cols 1981, El estrés es considerado como un estado de decaimiento físico, emocional y mental caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, mismos que hace que se desarrolló una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

2.3.4.2. Teorías del estrés laboral

De todas las teorías que se han propuesto para explicar el estrés laboral, son tres las que gozan de mayor difusión y relevancia. La teoría de Frankenhauser y la de Karasek. Veamos cada una de ellas, las dos primeras, solo las revisaremos brevemente, pero haremos una revisión más extensa de la teoría de Karasek por ser uno de los fundamentos teóricos en los que se basa nuestra investigación.

A. Teoría de frankenhauser.

Frankenhauser, demostró que existe relación diferencial entre el tipo de afrontamiento y las respuestas hormonales. Así, tenemos tres condiciones de estrés.

- a) **Esfuerzo y distrés:** es el estado típico del estrés diario, se produce por el esfuerzo diario por tener el control y se acompaña de la secreción de catecolaminas y cortisol.
- b) **Esfuerzo sin distrés:** estado de tensión sin malestar emocional, se acompaña de la elevación de catecolaminas y el descenso del cortisol.
- c) **Distrés:** sin esfuerzo: implica sentimientos de indefensión, pérdida de control y pérdida de esperanza; se acompaña de la secreción de cortisol. Es propia de los estados depresivos que devienen de conflictos emocionales serios y se asocia con un alto riesgo de suicidio.

B. Teoría de Karasek.

El modelo teórico de Robert Karasek, explica el estrés laboral a partir de las relaciones que surgen entre las demandas laborales y el control que puede ejercer una persona en su trabajo (Karasek, 1979). Es importante señalar que, mientras las demandas son las exigencias físicas y psicológicas que el trabajo implica para la persona, el control es el recurso que modera las demandas en el trabajo, a partir de dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. De hecho, estudios han corroborado que la autoeficacia se

relaciona con otros constructos como el locus de control y la autoestima (Van Yperen & Snijders, 2000).

2.3.4.3. Tipos del estrés laboral

Aunque la literatura reporta que el estrés tiene efectos perjudiciales para la salud, los especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo.

A. Eustrés

Representa, aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para un función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser optimista y creativo, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrenta y resuelve problemas.

El eustrés, es un estado muy importante para la salud del ser humano, la cual resulta en una diversidad de beneficios/efectos positivos, tales como: el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y de comportamiento superior; provee la motivación excitante, por ejemplo, crear un trabajo de arte, la urgente necesidad de una medicina, desarrollar una teoría científica (Lopategui, 2000).

B. Distrés.

Este tipo de estrés, produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, Según, Hans Seyle (1935), representa aquel "estrés perjudicante o desagradable", la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado.

2.3.4.4. Factores del estrés laboral

Keith (1999) citado por (Moreno, 2011), plantea que, los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación:

- A. Desempeño profesional:** Trabajo de alto grado de dificultad, trabajo con alto grado de atención, actividades de gran responsabilidad, funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos, ausencia de plan de vida laboral, amenaza de demandas laborales.
- B. Dirección:** Liderazgo inadecuado, mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, relaciones laborales, ambivalentes, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación y desarrollo del personal.
- C. Organización y función:** Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático, planeación deficiente.
- D. Tareas y actividades:** Cargas de trabajo excesivo, autonomía laboral deficiente, ritmo de trabajo apresurado, exigencia excesiva de desempeño, actividades múltiples, trabajo monótono.
- E. Medio ambiente de trabajo:** Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico restringido, exposición a riesgo físico constante, ambiente laboral conflictivo, trabajo no solidario.
- F. Jornada laboral:** Rotación de turnos, jornadas de trabajo excesivas, duración indefinida de la jornada, actividad física corporal excesiva.
- G. Empresa y entorno social:** Políticas inestables de la empresa, ausencia de corporativismo, falta de soporte jurídico por la empresa, intervención y acción sindical, salario insuficiente.

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

2.3.4.5. Fases del estrés laboral

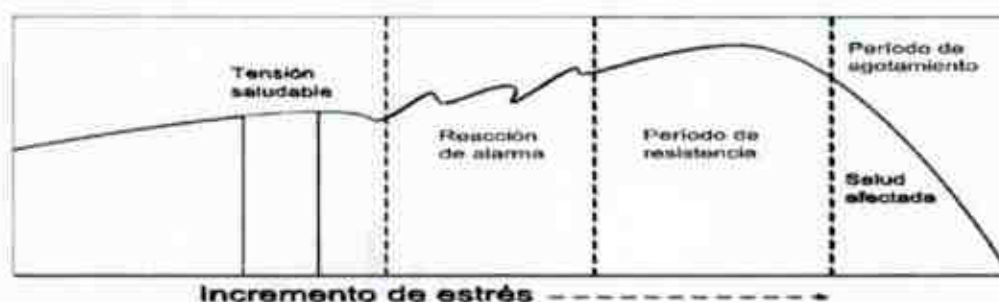


Figura 3 Fases del estrés

Fuente: Recuperado de (Gutierrez M. , 2017)

A. Fase de alarma.

En esta fase inicial, se desencadena una reacción en cadena en el sistema nervioso vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina.

Los efectos que esta adrenalina desencadenada en nuestro organismo va a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o si se prolonga en varios segundos.

Estas reacciones van a procurar una aceleración del ritmo cardíaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, un incremento de la concentración de glucosa en sangre (lo que en el ámbito general lo denominamos como azúcar en sangre); una subida en las cifras de la presión arterial; un mayor aporte de sangre a todos los tejidos; un metabolismo más intenso de células de toda la economía; incremento de la coagulación sanguínea para evitar la posibilidad de que por algún pudiera perderse sangre del organismo; incremento de la actividad y rapidez mental.

Al valorar el conjunto y la relación entre los distintos efectos puede llegar a la conclusión de que estos aportan a la persona en estrés unas condiciones energéticas máximas

como para poder llevar a cabo una actividad física y mental agotadora durante más tiempo de lo que podría en otras circunstancias.

B. Fase de resistencia.

La primera fase de alarma termina generalmente con bastante rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos.

Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica.

Los estudios que sobre el estrés realizó el Dr. Hans Seley se localizaron precisamente en esta fase de resistencia.

Descubrió como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje:

Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal

El hipotálamo, situado en la región medial de nuestro cerebro recoge los mensajes -respuestas de nuestra corteza cerebral, que son recibidas por una glándula que es la Hipófisis pituitaria, situada en la base del sistema nervioso central, que se podría llamar como el director de la orquesta, de todo nuestro sistema endocrino, quien a su vez organiza todo funcionamiento del organismo.

El resultado de esta organización jerarquizada es poder utilizar nuestras reservas energéticas para seguir en la lucha.

2.3.4.6. Síntomas del estrés laboral.

Esta sintomatología, fue planteada por Brunet (1999):

A. Sintomatología personal (psicológica) del estrés laboral:

- a) **Problemas psicosomáticos:** Dolor de espalda o de cabeza, úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio, taquicardia, etc. La persona somatiza su

estrés en forma de enfermedad, la cual al no ser tratada desde la perspectiva psicológica se puede volver crónica.

- b) **Actitudes negativas hacia sí mismo:** El individuo presenta una constelación sintomática que indica la presencia de uno de los factores evidentes de la depresión, en la que la persona desarrolla sentimientos negativos, así como una actitud negativa general hacia sí mismo.
- c) **Sentimientos de culpabilidad:** En este caso la persona presenta sentimientos de culpabilidad en relación a las acciones personales, laborales o ambientales que cree realizar pésimamente.
- d) **Depresión:** Se ha comprobado la presencia de depresión en sujetos afectados por estrés profesional.
- e) **Ansiedad:** Al igual que pasa con la depresión, es frecuente que el trabajador con el síndrome padezca también los síntomas propios de la ansiedad.
- f) **Cólera:** La persona con estrés profesional puede presentar reacciones de furia, indignación y/o enojo que manifiesta en sus interacciones habituales.
- g) **Aburrimiento:** Hay que señalar que una característica llamativa del trabajador con estrés profesional es la presencia de sentimientos de aburrimiento en las actividades que realiza, convirtiéndose en un hastío emocional generalizado con las tareas laborales cotidianas.
- h) **Baja tolerancia a la frustración:** Es propio, de la persona afectada por el síndrome, la existencia de una gran frustración ante cualquiera de las acciones habituales que realizan y que no acaban con el resultado positivo esperado inicialmente.

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

B. Sintomatología organizacional del estrés laboral: Esta sintomatología fue presentada por Brunet (1999):

- a) **Disminución del rendimiento:** Se puede observar en el trabajador con estrés laboral, tiene una disminución significativa del rendimiento en su quehacer cotidiano, en comparación con momentos anteriores, que no tienen una causa objetiva para que ocurra: cambios en la política de la empresa, instalación de nuevas tecnologías, etc. No se trata de un "dejar de hacer", sino de un "no poder hacer".
- b) **Actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación:** El trabajador que ha perdido buena parte de su motivación hacia el trabajo, desarrolla constantes sentimientos negativos hacia su desempeño laboral. Es el paso previo a otro tipo de conductas (absentismo, rotación e, incluso, abandono) que anuncian la imposibilidad de que este trabajador vuelva a tener interés en su desempeño laboral.
- c) **Actitudes negativas hacia el cliente:** Es fácil encontrar que, los trabajadores con este síndrome desarrollan sentimientos negativos hacia el cliente al que trata de forma cínica. Se trata de la expresión de la dimensión despersonalización como situación grave del desarrollo del problema.
- d) **Rotación:** Las personas con el síndrome son las que acumulan, estadísticamente, rotaciones más frecuentes que el resto de los trabajadores. Es lógico, puesto que el trabajador siente la necesidad de un cambio continuo de los puestos que desempeña, entre otras cosas porque así espera encontrar soluciones a su problema.
- e) **Intención de abandonar el trabajo o abandono real:** El trabajador, al que le cuesta cada vez más aguantar la situación provocada por el síndrome, tiende a abandonar el trabajo o lo hace realmente.
- f) **Ausentismo, retrasos y largas pausas durante el trabajo:** El trabajador con el síndrome, comienza a incumplir sus obligaciones en el trabajo, manifestándose con retrasos, largas pausas durante los descansos y/o absentismo.
- g) **Insatisfacción en el trabajo:** Se ha considerado que el trabajador con estrés profesional se muestra muy insatisfecho con el trabajo, tanto en relación con

lo que hace en el puesto desempeñado, como en relación a lo que el contexto laboral le ofrece.

Cuando estos síntomas se presentan continuamente en la organización hay una disminución de productividad en la empresa, ya que su personal no tiene una actitud positiva, ante el trabajo, lo que hace que el quehacer diario se torne un poco ambiguo.

C. Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- a) **Actitudes negativas hacia la vida en general:** La persona con estrés profesional, desarrolla sentimientos negativos hacia los diversos contextos vitales: familia, amistades, etc. estando esta variable claramente relacionada con la presencia de depresión u otros síndromes que van oscureciendo el proceso génesis-desarrollo- consecuencias del mismo.
- b) **Disminución de la calidad de vida personal:** Se ha comprobado que las personas con este síndrome muestran un empeoramiento de su calidad de vida, que se refleja en una disminución de su bienestar personal y social, resultándoles casi imposible establecer o retomar aquellas actividades que daban ese carácter de calidad a su existencia.

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

2.3.4.7. Áreas del estrés laboral

- A. **Agotamiento emocional:** un desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo.
- B. **Despersonalización:** se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de

motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización en el trato.

- C. **Falta de realización personal:** disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento.

Capítulo III

Metodología

3. Metodología

2.4. Hipótesis

2.4.3. Hipótesis general.

HG: Existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de CARITAS Abancay, 2017.

2.4.4. Hipótesis específicas

He1: Existe una relación significativa del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

He2: Existe una relación significativa del clima organizacional con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

He3: Existe una relación significativa del clima organizacional con la frustración personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

2.5. Tipo y nivel de investigación

2.5.3. Tipo de investigación.

Este presente trabajo de investigación, por la finalidad que persigue es de tipo básica porque está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos (...). (Valderrama, 2007, pág. 28) . Reforzando a lo mencionado en 1993 citado por (Huachaca, 2013), menciona que la investigación básica busca progreso científico acrecentando los conocimientos teóricos sin interesarse directamente en sus posibles aplicación o consecuencia practicas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. Es decir, se preocupa de

recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. En ese sentido, la finalidad de este tipo de investigación radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosófico asimismo, orientada al descubrimiento de principio y leyes.

2.5.4. Nivel de investigación.

El nivel a utilizar, según la profundidad de la investigación es **relacional – descriptiva** porque se “pretende medir el grado de relación que existe entre las variables y luego describirlas”, según, Roberto Hernández Sampieri (1998:60), citado por (Valderrama, 2007, págs. 31-32), menciona que el investigador describe situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos, asimismo, especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis

2.6. Método y diseño de la investigación

2.6.3. Métodos de investigación.

2.6.3.1.Método Deductivo:

Este presente trabajo de investigación utilizará el método deductivo el cual nos permitirá pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares (...) Esto quiere decir que a partir de ciertas premisas se derivan conclusiones, así como también para describir consecuencias desconocidas, de principios conocidos (Ruiz, 2007, págs. 20-21) es decir se iniciará con una recopilación del material descrito que se encuentra en textos, revistas y tesis que nos permiten la elaboración de un concepto general alrededor del tema de estudio, así como también aremos uso del método inductivo.

2.6.4. Diseño de la investigación

La investigación es de tipo no experimental, ya que en ella no se van a manipular variables, sino que, se va a observar tal cual son. Es de tipo transversal correlacional, ya

que según plantean Hernández, Fernández y Baptista (1991) citado por (Valderrama, 2007), que dicho modelo tiene como objetivo indagar la incidencia.

2.7. Descripción de variables

2.7.3. Clima organizacional

Forehand y Gilmer citados por (García, 2007) mencionan que es: “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra que influye en el comportamiento de las personas que la forman.” Es decir clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos.



Figura 4. Definición del clima organizacional dentro de la administración.

Fuente: Elaboración propia.

2.7.4. Estrés laboral

Para Rodríguez, el estrés laboral se puede definir como: "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo".

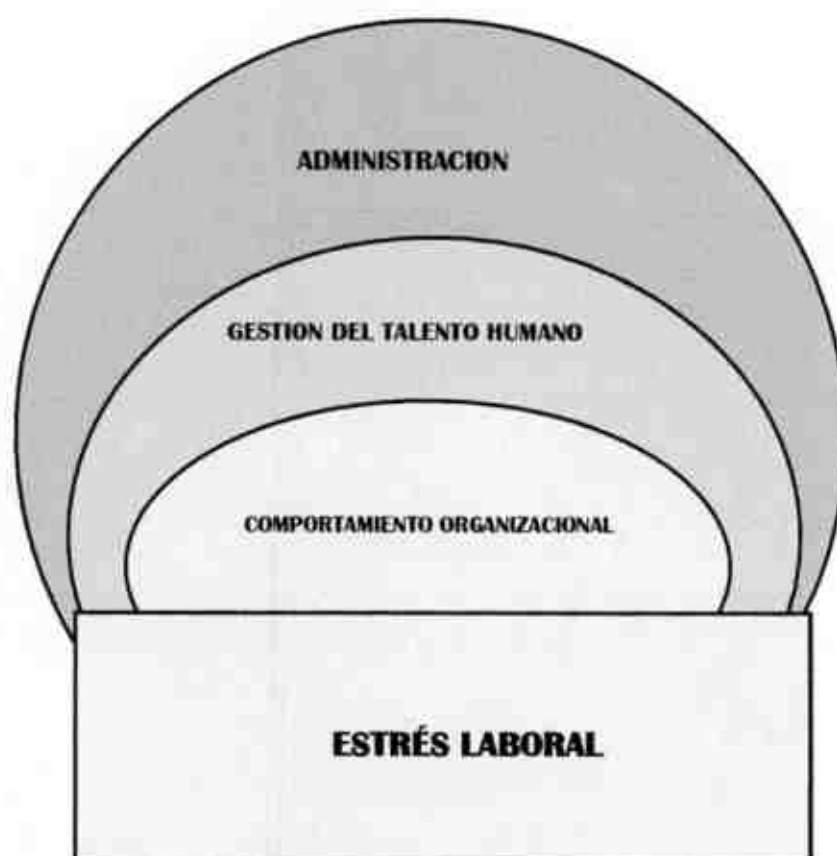


Figura 5. Definición de estrés dentro del campo de la administración.

Fuente: Elaboración propia.

2.8. Operacionalización de variables.

2.8.3. Clima organizacional

VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN			
	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES
X1. CLIMA ORGANIZACIONAL	Forehand y Gilmer citados por (García, 2007) mencionan que es: "El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra influye en el comportamiento de las personas que la forman."	Cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos.	Centro laboral	Espacio físico
				Horario de trabajo
				Antigüedad laboral
				Funciones y responsabilidades
				Tipo de contrato
			Desarrollo personal	comunicación
				liderazgo
				motivación
			Desarrollo profesional	satisfacción
				compromiso
				confianza
				Participación.

2.8.4. Estrés laboral

VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN			
	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES
X2. ESTRÉS LABORAL	Mikhail (1981) citado por (Blanco, 2003) define al estrés como un estado psicológico y	El desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo	Agotamiento emocional	Agotado
				Frustrado
				Sobre carga laboral
				Actividades laborales múltiples

fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.			Despersonalización Frustración personal	Trato indiferente
				Insensibilidad
				Culpabilidad
				Trato al usuario
				Sobrellevar problemas
				Positivismo
				Trabajo en equipo
				Logros personales

2.9. Población y muestra

2.9.3. Población

Esta investigación se realizara en la ciudad de Abancay, departamento de Apurímac, teniendo como objeto de estudio los trabajadores de CARITAS que vengán trabajando en la institución tanto en la parte administrativa como de proyectos y tiempo de elaboración de la investigación es de enero a julio del 2017.

2.9.4. Muestra

2.9.4.1. Técnicas de muestreo.

Como la población de estudio es bastante pequeña determinamos hacer uso del muestreo no probabilístico por conveniencia según, Linares ,2009 citado por (Chipa, 2014), por medio del cual seleccionamos el tamaño de muestra a conveniencia donde se toma como muestra al total de trabajadores de la institución.

2.9.4.2. Tamaño cálculo de la muestra

Del total de la población de estudio se tomó como muestra 58 de ellos por ser más accesibles y representativos además de ello como señala en (Valderrama, 2007, pág. 32) "al ser una investigación de nivel correlacional recomienda que una muestra debe ser de tamaño moderado para realizar la deducción adecuada de la relaciones"

2.10. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

2.10.3. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la encuesta en forma escrita que aplica el investigador a una parte de la población denominada muestra poblacional, con la finalidad de obtener informaciones referentes a su objeto de investigación.

2.10.4. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que utilizaremos en el trabajo de investigación es el cuestionario. Se elabora en función a las variables, indicadores y sub indicadores todas ellas con el propósito de realizar preguntas coherentes organizadas y estructuradas de acuerdo a una planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan dar la información requerida. Además de ello, tenemos la ficha de observación los cuales se harán en relación a una base de datos médica.

2.11. Valides y confiabilidad del instrumento

La valides y confiabilidad del instrumento de investigación, se dio por medio del juicio de expertos y el alfa de Crombach.

2.12. Plan de recolección y procesamiento de datos.

Etapas 1: Elaboración del anteproyecto a nivel selección del tema delimitación, planteamiento, elaboración de objetivos, marco teórico, hipótesis y propuesta metodológica.

Etapas 2: se gestionaran los permisos que serán con dos semanas de anticipación para la realizar el estudio.

Etapa 3: coordinar la fecha a aplicar el instrumento de investigación a los trabajadores de caritas Abancay.

Etapa 4: los datos se procesaran cuantitativamente mediante la técnica de análisis de datos utilizando la versión SSPS 21

Etapa 5: Finalmente, se procesara la información y se redactara el informe de investigación.

Capítulo IV

Resultados y discusión

3. Situación actual del clima organizacional y el estrés laboral.

3.2. Resultados.

3.2.3. Aspectos Generales.

Tabla 5 Edad de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido (21 a 32) años	26	44,8	44,8	44,8
(33 a 44) años	19	32,8	32,8	77,6
(45 a 56) años	10	17,2	17,2	94,8
(57 a 68) años	3	5,2	5,2	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

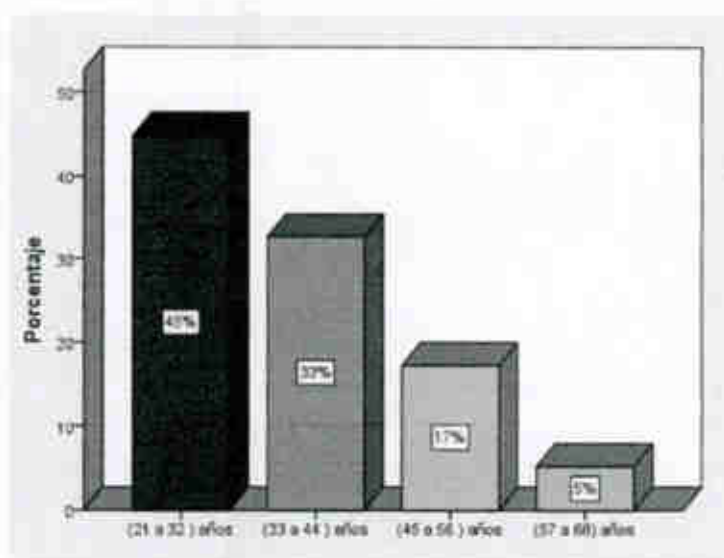


Figura 6. Edad de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

En la **tabla 5** y **figura 6**, intitulado edad de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017 muestra que del 100 % de trabajadores encuestados, 26 de ellos que representan el 44.8% se encuentra en el rango de edad de 21-32 años; mientras que 19 de ellos que representan el 32.8%, están en el rango de edad de 33-44 años; así también un 17.2% que equivalen a 10 de ellos se encuentra en el rango de edad entre 45-56 años; y un 5.2 % entre la edad de 57-68 años. Por lo tanto podemos mencionar que la mayoría de ellos son trabajadores jóvenes.

Tabla 6 Sexo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	24	41,4	41,4	41,4
	Masculino	34	58,6	58,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22

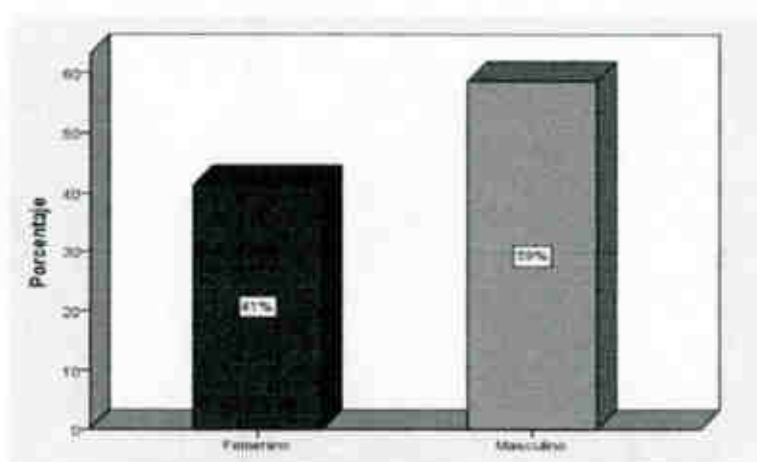


Figura 7. Sexo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

En la **tabla 6** y **figura 7**, el sexo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017, observamos que del 100% de trabajadores, 24 de ellos que representan el 41,4 %, pertenecen al género femenino, mientras que 34 de ellos que representan

el 58,6%, son de género masculino sumando así el total. Por lo que podemos mencionar que son más los trabajadores varones en dicha institución.

Tabla 7 Grado de instrucción de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	1,7	1,8	1,8
	Secundaria	1	1,7	1,8	3,5
	Superior técnica	12	20,7	21,1	24,6
	Superior universitaria	37	63,8	64,9	89,5
	Post grado	6	10,3	10,5	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

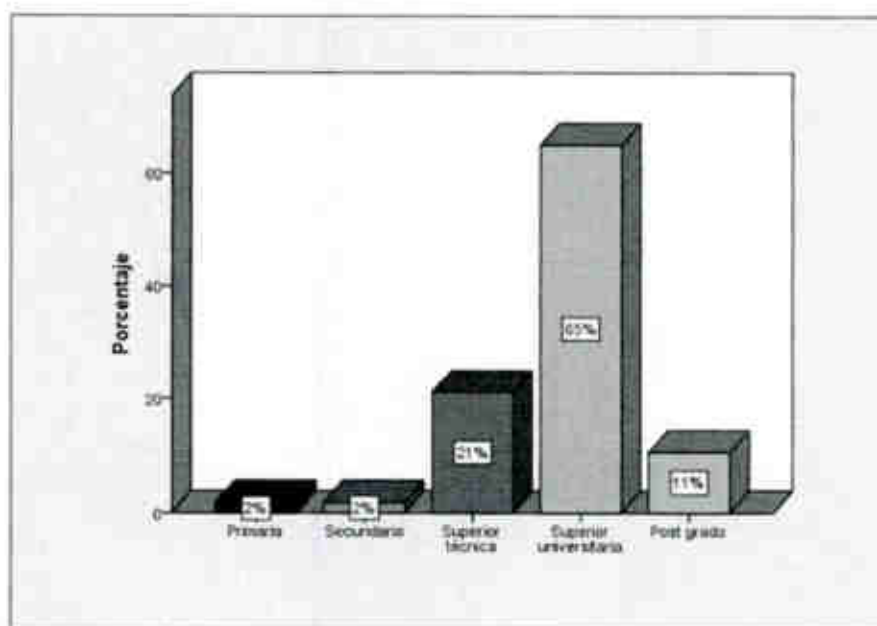


Figura 8. Grado de instrucción de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

En la **tabla 7** y **figura 8**, grado de instrucción de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017, nos muestra que del 100% de los encuestados el 1.8% tiene el grado instrucción primaria; mientras que el 1.8% tienen el grado de instrucción secundaria; asimismo, el 21.1% tienen el grado de instrucción superior técnica; al mismo tiempo el 64.9% tienen el grado de instrucción universitaria y el 10.5% del total de encuestados tienen el grado de instrucción de Post Grado. Por lo tanto, podemos decir que la institución cuenta con trabajadores con nivel de instrucción universitaria.

Tabla 8 Área de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administración	24	41,4	41,4	41,4
	Proyectos	34	58,6	58,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

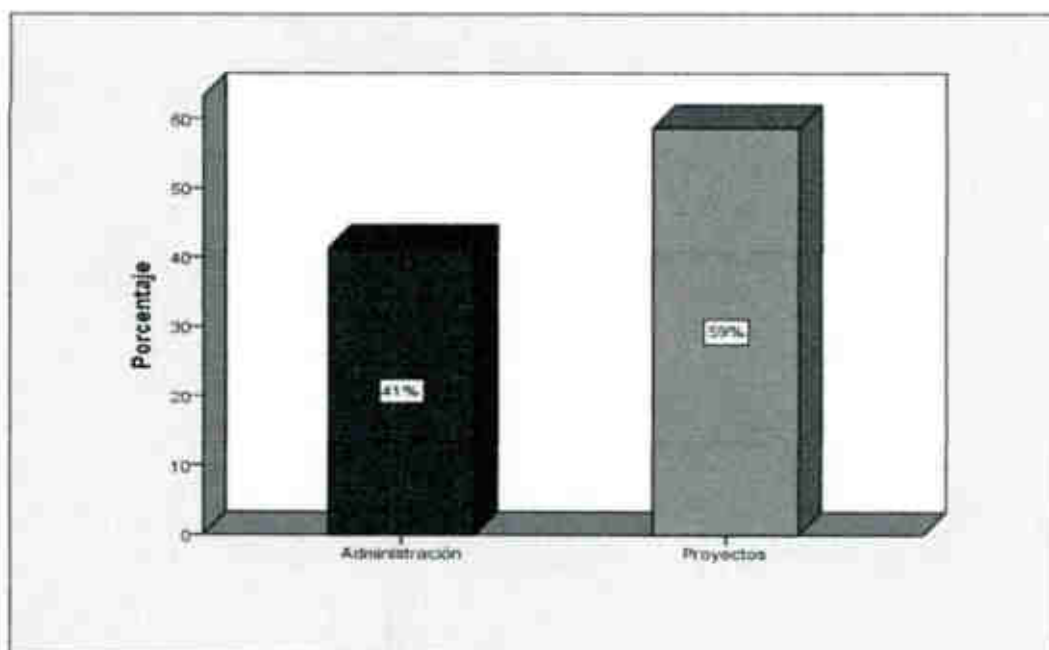


Figura 9. Área de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

En la **tabla 8** y **figura 9**, área de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017, nos muestra que del total de trabajadores de la organización no Gubernamental CARITAS Abancay; un 41,4% pertenecen al área de administración, asimismo, el 58,6% pertenece al área de proyectos. Entonces podemos decir que en su mayoría son trabajadores de proyectos.

Tabla 9 *Tiempo de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos a un año	25	43,1	43,1	43,1
	1 a 3 años	7	12,1	12,1	55,2
	Más de 3 años	26	44,8	44,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

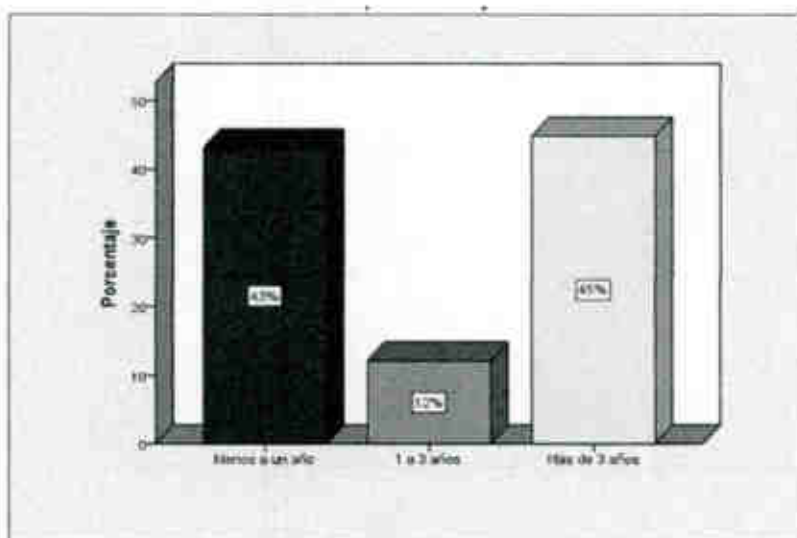


Figura 10. *Tiempo de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017*

En la **tabla 9** y **figura 10**, tiempo de trabajo de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017 nos muestra que del 100% de los encuestados ; 26 de ellos que representan al 44.8% llevan trabajando más de tres años en la institución por otra parte también podemos observar que 25 de estos que representan al 43.1% vienen trabajando

en la institución menos de un año y además 7 trabajadores que presentan al 12.1 % se encuentran trabajando en la institución de uno a tres años.

Tabla 10. Estado civil de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado	20	34,5	34,5	34,5
	Soltero	24	41,4	41,4	75,9
	Conviviente	14	24,1	24,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

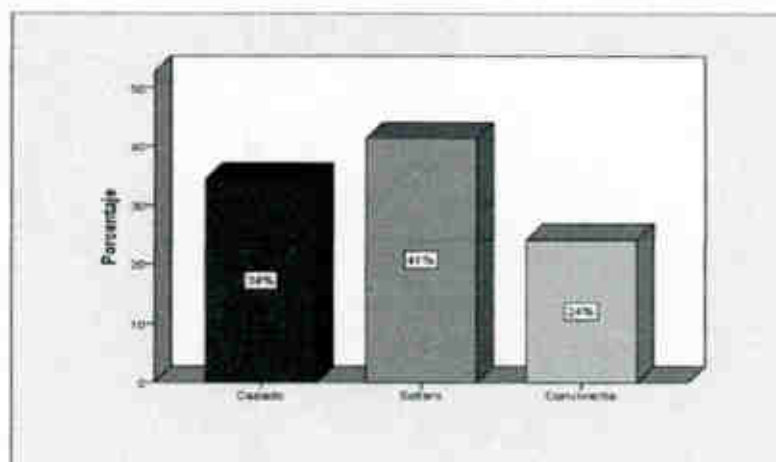


Figura 11. Estado civil de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

En la tabla 10 y figura 11, estado civil de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017. Nos expone que del 100 % de los trabajadores encuestado el 41.4 % que representa a 24 de ellos son solteros por otra parte el 34.5 % que representa a 20 de estos encuestados son de condición casado, asimismo el 24.1% que representan a 14 de ellos son convivientes. Por lo que podemos decir que en su mayoría los trabajadores de caritas son solteros,

3.2.4. Situación actual del Clima Organizacional de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay ,2017.

Tabla 11 *Dimensión de centro laboral de la variable clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	25	43,1	43,1	43,1
	Bueno	29	50,0	50,0	93,1
	Muy bueno	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

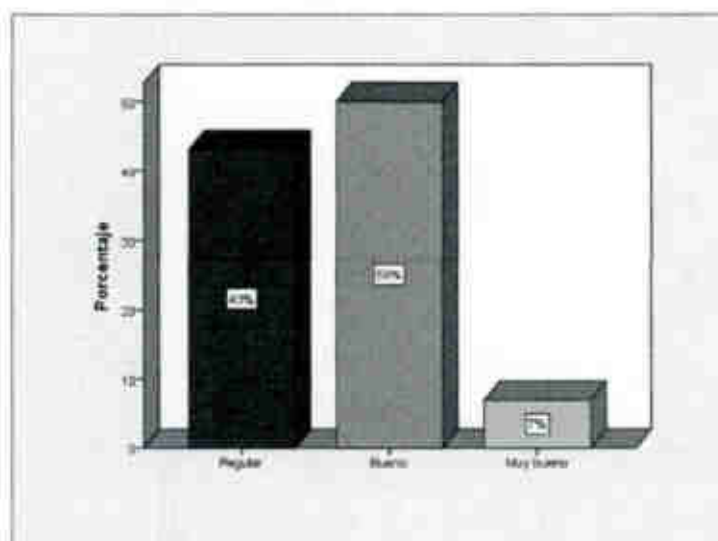


Figura 12. Dimensión centro laboral de la variable clima organizacional

Flippo, en 1984, señala al clima organizacional como las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización.

En ese sentido **tabla 11** y **figura 12** de la dimensión de centro laboral de la variable clima organizacional nos muestra que del total de trabajadores de la organización no

gubernamental CARITAS Abancay; el 50% que representa a 29 de los trabajadores indican que existe un centro laboral bueno por otra parte también el 43.1% , dentro de los cuales se encuentran 25 encuestados señalan que existe un centro laboral regular asimismo podemos observar que solo el 6.9 % que hacen mención a 4 de ellos señalan la existencia de un centro laboral muy bueno. Entonces en relación a estos datos podemos deducir que el clima organizacional es bueno y regular, pero le falta condiciones para llegar a ser óptimo tales como presentar un ambiente espacioso agradable y ordenado, así como también jornadas laborales no deben exceder a las ocho horas de trabajo y además las funciones deben ser concretas y lograr así que los trabajadores agobiados o cansados por la rutina de trabajo.

Tabla 12 *Dimensión de desarrollo personal de la variable clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	1,7	1,7	1,7
Regular	16	27,6	27,6	29,3
Bueno	30	51,7	51,7	81,0
Muy bueno	11	19,0	19,0	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

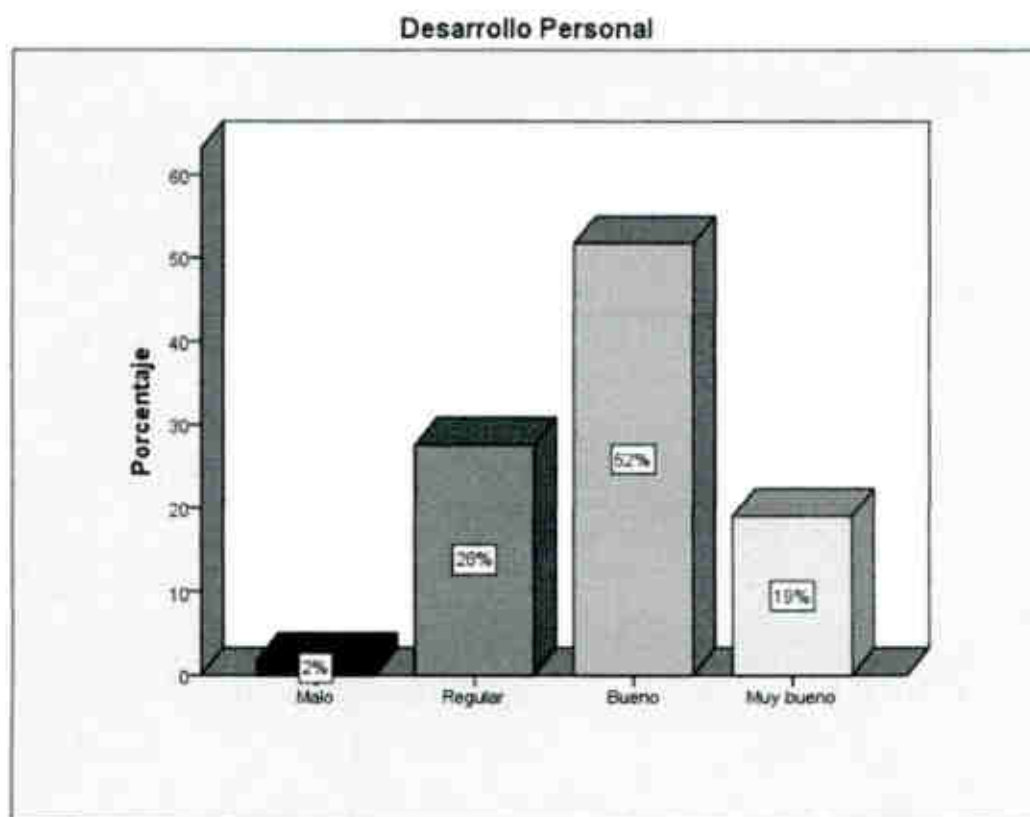


Figura 13. Dimensión desarrollo personal de la variable clima organizacional.

Brunet en 1987, menciona que el clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición, agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, comunicación los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades por lo que cabe señalar que la comunicación es una actividad sustancial y un activo importante que debemos gestionarla que permite la existencia de una buena motivación que alienten la conducta del individuo cualquiera fuese su necesidad y satisfacción de manera que nazca un equilibrio entre la necesidad y los fines que la producen así como también el liderazgo permite que un equipo trabaje con entusiasmo

Por lo que, en ese sentido la **tabla 12** y **figura 13** que expone a la dimensión de desarrollo personal que pertenece a la variable clima organizacional nos muestra que del total de encuestados de la organización no gubernamental CARITAS Abancay; el 51.7 %, que representa a 30 de ellos indican que existe un desarrollo personal bueno por otra parte el 27.6% que engloba a 16 personas, señalan que el desarrollo personal es regular asimismo, la tabla también muestra que el 19 % que representa a 11 personas señalan la existencia de esta dimensión como muy buena y para terminar en la tabla menciona que esta dimensión es mala en un 1.7%. Con estos datos señalados con anterioridad se puede deducir que el desarrollo personal es regular y bueno y muy bueno donde existe espíritu de respeto, cordialidad, consideración y compañerismo donde el trabajador se sienta valorado.

Tabla 13 *Dimensión desarrollo profesional de la variable clima organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3,4	3,4	3,4
	Regular	8	13,8	13,8	17,2
	Bueno	31	53,4	53,4	70,7
	Muy bueno	17	29,3	29,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

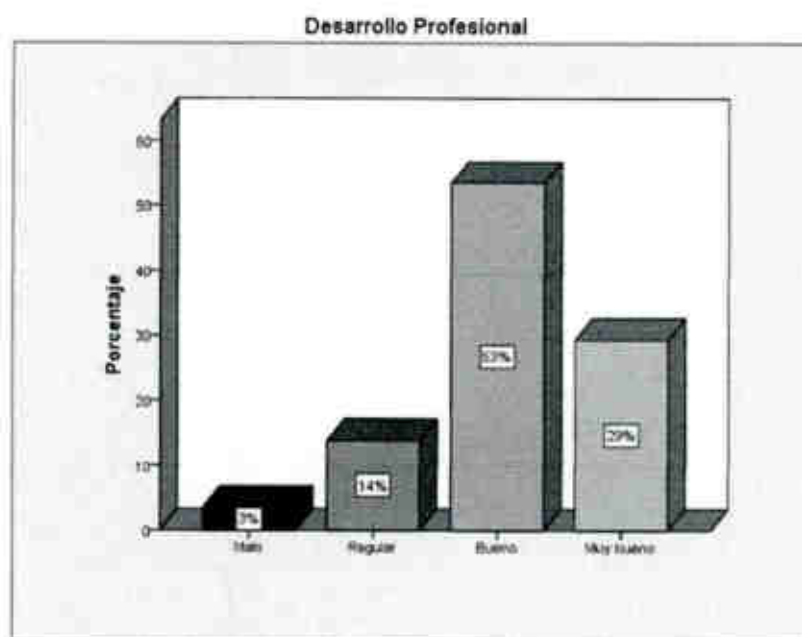


Figura 14. Dimensión desarrollo profesional de la variable clima organizacional.

Alvarez en 1992, menciona que el clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización, el cual impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral. Asimismo, Silva en 1996, menciona que el clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe a la organización y como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar a la persona, los grupos y la organización. En ese sentido, la participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, la cual desempeña un rol importante en el desarrollo organizacional cabe a ello sumarle el compromiso donde el empleado se identifica con la empresa en sus metas y objetivos y la confianza al se refiere al identificarse con la labor que desempeña y la seguridad que se tiene.

Por lo tanto, **tabla 13** y **figura 14** que muestra la frecuencia de la dimensión desarrollo profesional de la variable clima organizacional detalla que del total de trabajadores encuestados de la Organización no Gubernamental CARITAS Abancay; el 53.4 %, que representan a 31 de ellos mencionan la existencia de un desarrollo profesional bueno, mientras que el 29.3 % que representa a 17 personas mencionan que esta dimensión

es muy buena por otra parte el 13.8 % que representa a 8 encuestados manifiestan la existencia de esta dimensión de manera regular y por otra parte 2 de los encuestados que representan al 3.4 % indican al desarrollo profesional como malo. Por lo tanto, en relación a los datos anteriores el desarrollo profesional es bueno y muy bueno en vista de que hay empowerment, trabajo grato y buenas relaciones sociables de forma que generan cooperación en los niveles superiores, así como en los inferiores.

Tabla 14 *Clima organizacional*

CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	22,4	22,4	22,4
	Bueno	34	58,6	58,6	81,0
	Muy bueno	11	19,0	19,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.



Figura 15. Clima organizacional

Tagiuri en 1968 menciona que clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características tales como el centro laboral, desarrollo personal y profesional.

En ese sentido, la **tabla 14** y **figura 15**, que detalla la frecuencia de la variable clima organizacional nos muestra que del total de trabajadores de la Organización no Gubernamental CARITAS Abancay; el 58.6% que representan a 34 de ellos mencionan que existe es bueno el clima organizacional, por otra parte también podemos observar que el 22.4 % que representa a 13 encuestados señalan al clima organizacional como regular mientras que por otra parte el 19% que representa a 11 de ellos manifiestan al clima organizacional como muy bueno. Por lo tanto, estos datos anteriores nos mencionan que hay un clima organizacional bueno y regular donde se identifica un clima participativo donde se tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados 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 trabajadores; 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.

3.2.5. Situación actual del Estrés Laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

Tabla 15 Dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	9	15,5	15,5	15,5
Malo	19	32,8	32,8	48,3
Válido Regular	24	41,4	41,4	89,7
Bueno	6	10,3	10,3	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

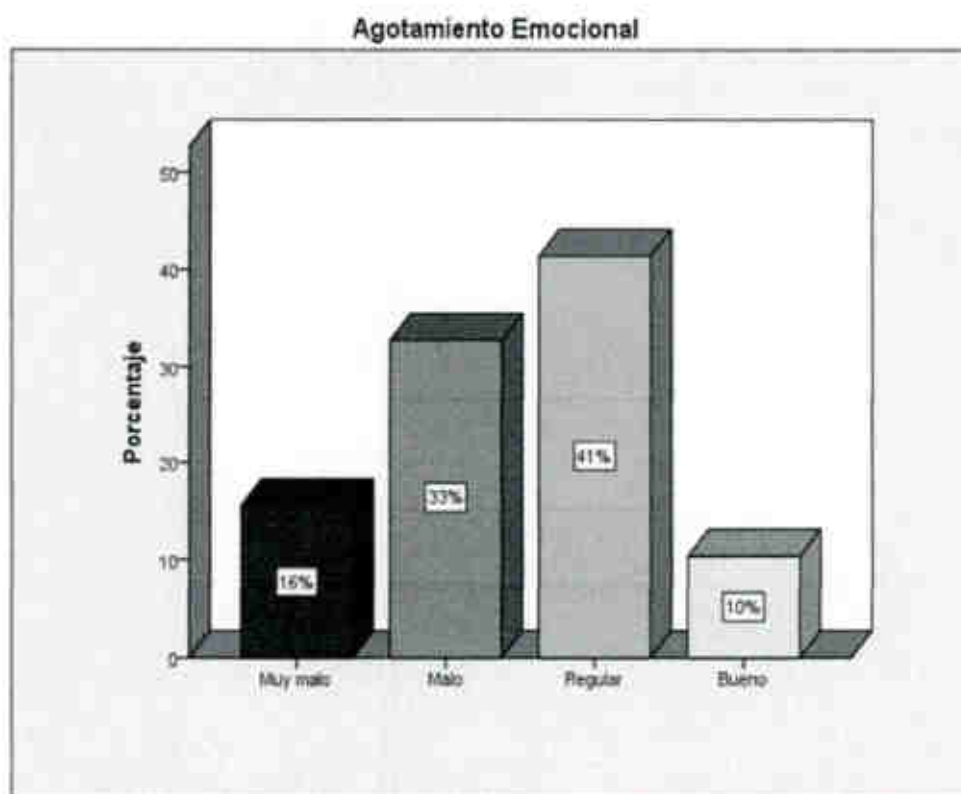


Figura 16. Dimensión de agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

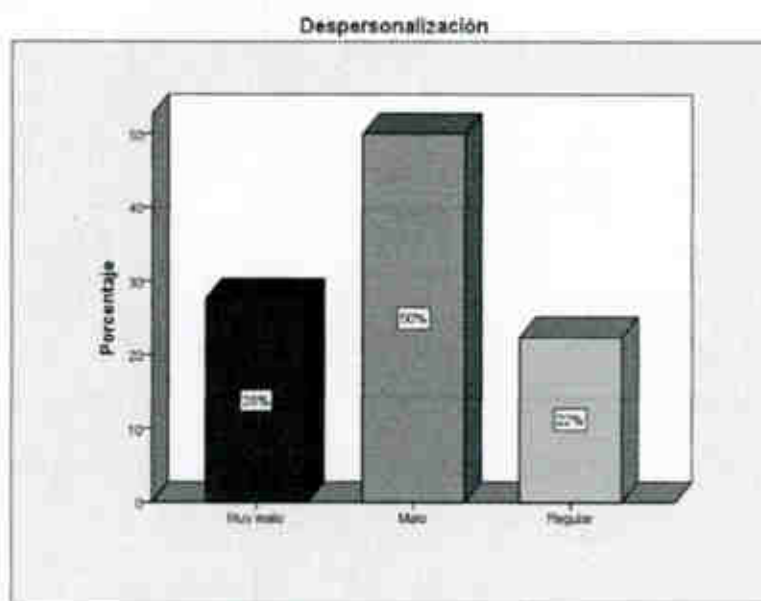
Lazarus y Folkman en 1986, mencionan que el estrés es la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar es decir el Agotamiento emocional es un desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El cual se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y rutinariamente.

En ese sentido la **Tabla 15** y **Figura 16** que muestra la dimensión de agotamiento emocional de la variable estrés laboral expone que del total de trabajadores encuestados de la Organización no Gubernamental CARITAS Abancay, el 41.4 % que representa a 24 de estos señalan que agotamiento emocional lo padecen regularmente o a veces por otra parte el 32.8% que representan a 19 de ellos mencionan como malo es decir casi nunca mientras que el 15.5% que representan a 9 personas manifiestan como muy malo lo que indica que casi nunca y es significativo también mencionar que el 10% que representa a 6 de estos encuestados mencionan que esta dimensión es buena es decir que padecen esta dimensión casi siempre. Por lo que, gracias a los datos anteriores podemos decir que hay agotamiento emocional por la presión en el entorno laboral que el cual puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del que provoca la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

Tabla 16 Dimensión de despersonalización de la variable estrés laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	16	27,6	27,6	27,6
Válido Malo	29	50,0	50,0	77,6
Regular	13	22,4	22,4	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

**Figura 17.** Dimensión despersonalización de la variable estrés laboral.

Pines y Cols en 1981, consideran al estrés como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, los mismos que hace que se desarrolló una serie de actitudes negativas hacia el trabajo la vida y la gente. Donde la despersonalización se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios clientes, se da un

incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato.

Por ello en **tabla 16** y **figura 17**, que expone la dimensión de despersonalización de la variable estrés laboral nos muestra que del total de trabajadores encuestados de la Organización no Gubernamental CARITAS Abancay; la mitad de los trabajadores es decir el 50% que representa a 29 de ellos señalan esta variable como mala es decir casi nunca se manifiesta, por otra parte el 27.6% que representan a 16 de los encuestados indicaron como muy malo es decir casi nunca manifiestan esta dimensión y para finalizar también observamos que el 22.4% que representa a 13 de ellos indicaron que se manifiesta de manera regular o a veces. En ese sentido gracias a los datos anteriores la despersonalización casi nunca se manifiesta en estos trabajadores y esto debe ser a los valores que se manejan en dicha institución.

Tabla 17 *Dimensión frustración personal de la variable estrés laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	13	22,4	22,4	22,4
	Malo	28	48,3	48,3	70,7
	Regular	8	13,8	13,8	84,5
	Bueno	7	12,1	12,1	96,6
	Muy bueno	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

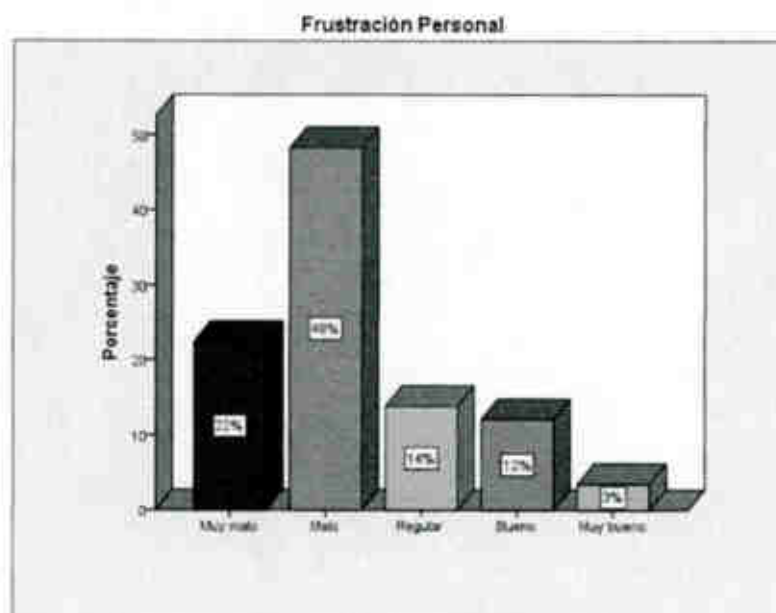


Figura 18 .Dimensión frustración personal de la variable estrés laboral.

La Falta de realización personal se refiere a la disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento.

Por lo que, en tal sentido **tabla 17 y figura 18** nos expone la dimensión de frustración personal de la variable estrés laboral que del total de trabajadores encuestados de la Organización no Gubernamental CARITAS Abancay; el 48.3 % que representa a 28 de ellos mencionan como muy malo es decir casi nunca experimentan esta dimensión por otra parte el 22.4 % que representa a 13 de ellos indican que es muy malo lo cual quiere decir nunca experimentan esto además el 13.8% que representan a 8 de estos encuestados señalan como regular es decir a veces experimentan esta dimensión y también podemos observar que el 12,1% y 3.4 % de 7 y 2 encuestados respectivamente experimentan la frustración personal o falta de realización personal casi siempre y siempre. En ese sentido, podemos decir que a veces padecen de frustración personal y esto generalmente podría deberse a factores como conflicto de rol, la falta de control sobre el trabajo, la falta de apoyo social, la falta de reconocimiento del trabajo y los conflictos interpersonales

Tabla 18 Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	13,8	13,8	13,8
	Malo	27	46,6	46,6	60,3
	Regular	23	39,7	39,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

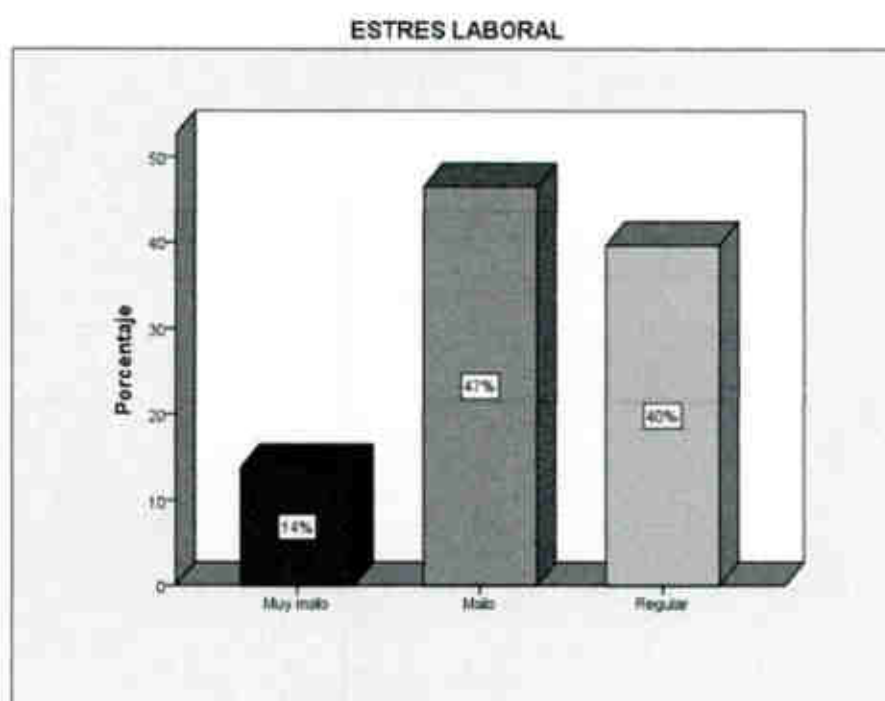


Figura 19 .Estrés laboral

Para Rodríguez el estrés laboral se define como: "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo". Asimismo, Robert Karasek en 1979, explica, que, el estrés laboral a partir de las relaciones que surgen entre las demandas laborales y el control que puede ejercer una persona en su

trabajo, por ello es importante señalar que las demandas son exigencias físicas y psicológicas que el trabajo implica para la persona, donde el control será el recurso que modera trabajos de alto grado de dificultad, actividades de gran responsabilidad y funciones contradictorias, iniciativa restringida, motivación deficiente y falta de desarrollo profesional.

En ese sentido la **Tabla 18** y **Figura 19** que expone la frecuencia de la variable estrés laboral nos muestra que del total de trabajadores encuestados de la Organización no Gubernamental CARITAS Abancay; el 46.6% que representa a 27 de los encuestados indican que el estrés laboral es malo lo cual quiere decir que casi nunca presentan estrés laboral mientras que también se menciona que el 39.7% que representa a 23 de ellos señalan como regular lo cual quiere decir que a veces experimentan estrés laboral por otra parte cabe señalar que el 13.8 que representa a 8 trabajadores señalaron que es muy malo lo cual indica que experimentan estrés laboral. En ese sentido, partiendo de los resultados anteriores se puede mencionar que hay presencia de estrés laboral producido por una sobrecarga laboral, lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Al cual si no se le da el debido trato el trabajador puede perder toda motivación y se producir una dinámica mental negativa que le haga percibir cada nueva jornada laboral como interminable.

3.3. Tablas Cruzadas.

Tabla 19 Situación actual del cruce de la variable clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

CLIMA ORGANIZACIONAL*Agotamiento Emocional tabulación cruzada

			Agotamiento Emocional				Total
			Muy malo	Malo	Regular	Bueno	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	0	1	11	1	13
		% del total	0,0%	1,7%	19,0%	1,7%	22,4%
	Bueno	Recuento	0	18	11	5	34
		% del total	0,0%	31,0%	19,0%	8,6%	58,6%
	Muy bueno	Recuento	9	0	2	0	11
		% del total	15,5%	0,0%	3,4%	0,0%	19,0%
Total	Recuento	9	19	24	6	58	
	% del total	15,5%	32,8%	41,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

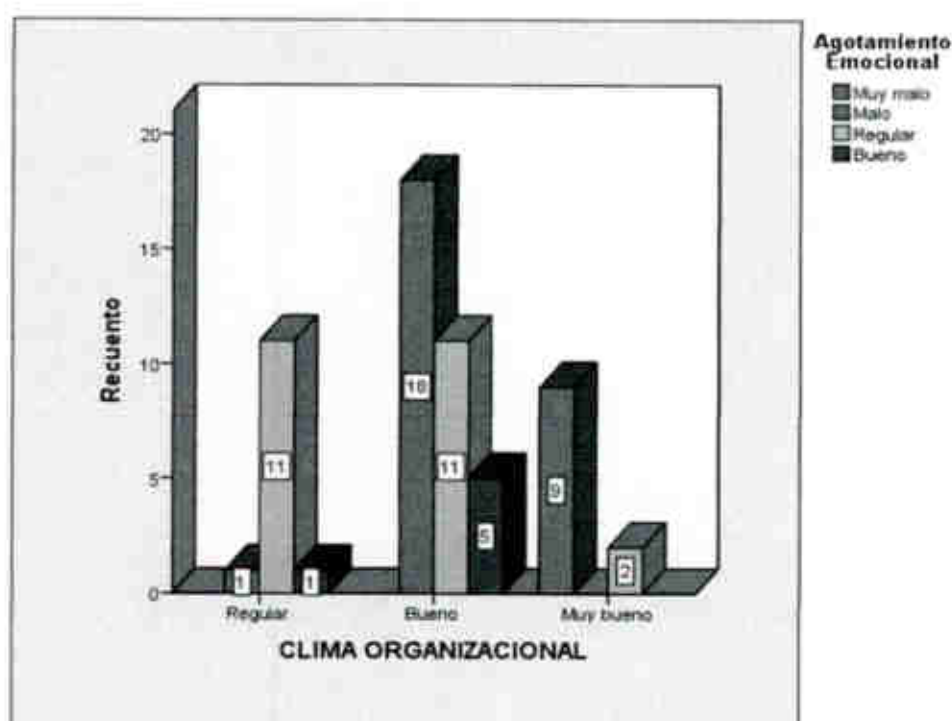


Figura 20 .Clima organizacional con el agotamiento emocional

De la **Tabla 19** y **Figura 20** que muestra el cruce de la variable clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional podemos observar que el 31 % que representa a 18 de ellos del 100% de los trabajadores encuestados mencionan que hay un clima organizacional bueno y un agotamiento emocional malo es decir ellos casi nunca manifiestan agotamiento emocional además de ello en la misma tendencia el 19% que representa a 11 del total de encuestados menciona que hay un clima organizacional bueno y un agotamiento emocional regular dicho de otra manera ellos experimentan agotamiento emocional a veces

Tabla 20. Situación actual del cruce de la variable clima organizacional con la dimensión de despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

CLIMA ORGANIZACIONAL*Despersonalización tabulación cruzada

			Despersonalización			
			Muy malo	Malo	Regular	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	2	5	6	13
		% del total	3,4%	8,6%	10,3%	22,4%
	Bueno	Recuento	5	22	7	34
		% del total	8,6%	37,9%	12,1%	58,6%
	Muy bueno	Recuento	9	2	0	11
		% del total	15,5%	3,4%	0,0%	19,0%
	Total	Recuento	16	29	13	58
		% del total	27,6%	50,0%	22,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

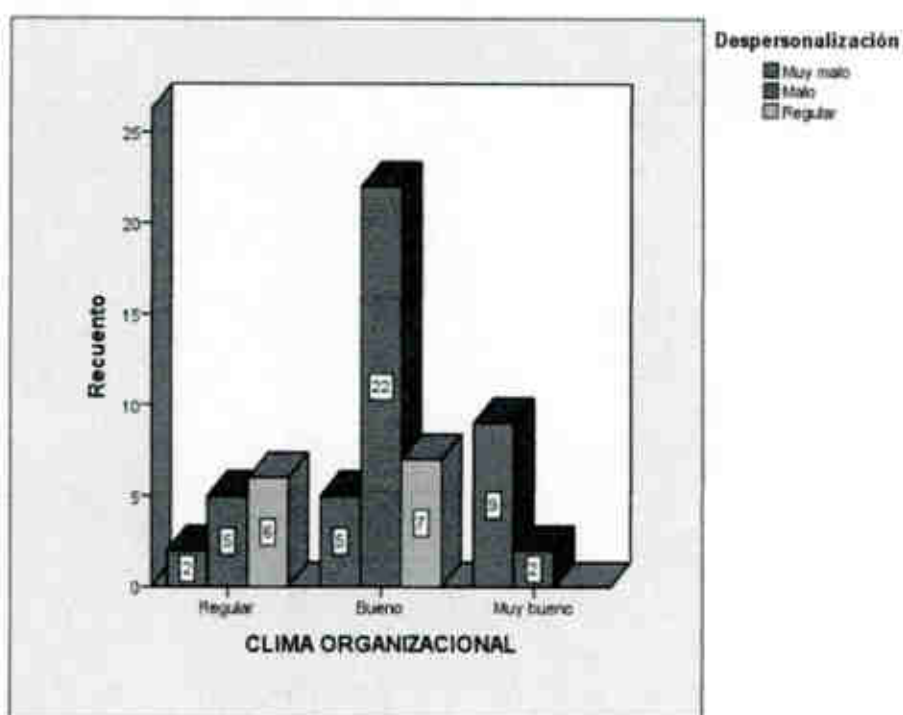


Figura 21. Clima organizacional y despersonalización

De, la **tabla 20** y la **figura 21**, que nos expone el cruce de la variable clima Organizacional con la dimensión de despersonalización donde podemos apreciar que el 37.9% que representa a 22 del 100% de encuestados, hacen mención de que existe un clima organizacional bueno y una despersonalización malo, es decir, que los trabajadores manifiestan este signo de despersonalización casi nunca.

Tabla 21 Situación actual del cruce de la variable *Clima organizacional con la dimensión de frustración personal de los trabajadores de caritas Abancay, 2017.*

CLIMA ORGANIZACIONAL*Frustración Personal tabulación cruzada

			Frustración Personal					Total
			Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	0	4	7	2	0	13
		% del total	0,0%	6,9%	12,1%	3,4%	0,0%	22,4%
	Bueno	Recuento	4	24	1	4	1	34
		% del total	6,9%	41,4%	1,7%	6,9%	1,7%	58,6%
	Muy bueno	Recuento	9	0	0	1	1	11
		% del total	15,5%	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%	19,0%
Total	Recuento	13	28	8	7	2	58	
	% del total	22,4%	48,3%	13,8%	12,1%	3,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

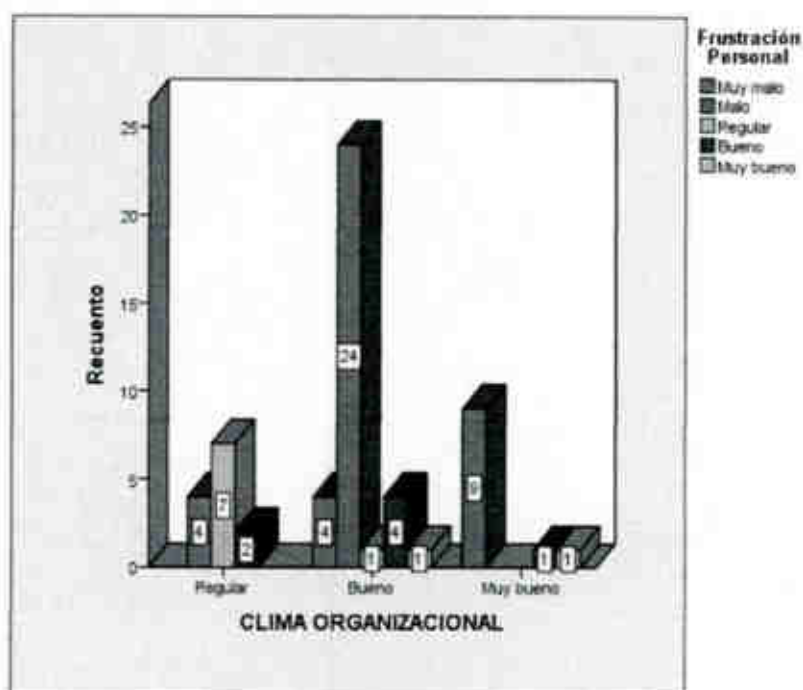


Figura 22 .Clima organizacional y frustración personal

De la **tabla 21** y la **figura 22**, que muestra el cruce de la variable de *Clima Organizacional* con la dimensión de frustración personal se aprecia que 41.4 % que representa a 24 del 100% de los encuestados hacen referencia de que existe un clima organizacional bueno y una frustración personal malo es decir los trabajadores de caritas casi nunca experimentan frustración personal.

Tabla 22 *situación actual de cruce de las variables Clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay 2017.*

CLIMA ORGANIZACIONAL*ESTRES LABORAL tabulación cruzada						
			ESTRES LABORAL			
			Muy malo	Malo	Regular	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	0	3	10	13
		% del total	0,0%	5,2%	17,2%	22,4%
	Bueno	Recuento	0	22	12	34
		% del total	0,0%	37,9%	20,7%	58,6%
	Muy bueno	Recuento	8	2	1	11
		% del total	13,8%	3,4%	1,7%	19,0%
	Total	Recuento	8	27	23	58
		% del total	13,8%	46,6%	39,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

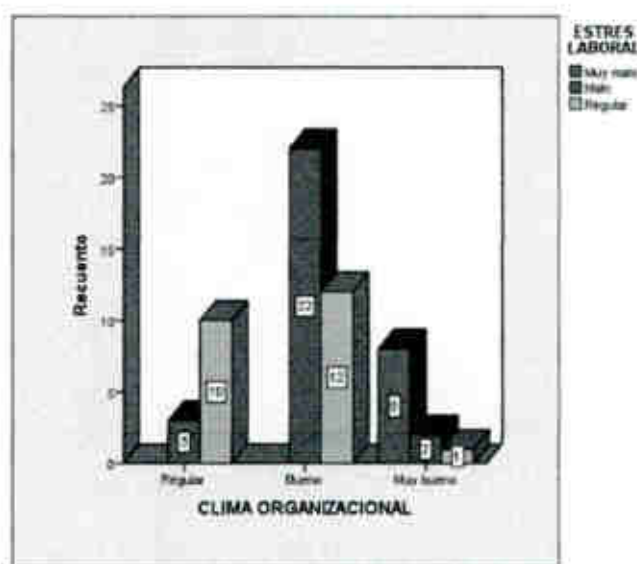


Figura 23. Clima organizacional con el estrés laboral

De la **tabla 22** y **figura 23**, que expone el cruce de variables clima organizacional y estrés laboral se desprende que el 37.9% que representa a 22, del 100% de encuestados mencionan que existe un clima organizacional bueno y un estrés laboral malo, dicho de otra forma los trabajadores casi nunca presentan estrés laboral asimismo otro dato significativo encontrado es que el 20.7% que representa a 12, del 100% de los encuestados manifiestan que a veces presentan estrés laboral.

3.4. Resultados de correlación.

Tabla 23 Situación actual de la relación del clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay 2017.

Correlaciones				
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL		CLIMA ORGANIZACIONAL	Agotamiento Emocional
			NAL	
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	-,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

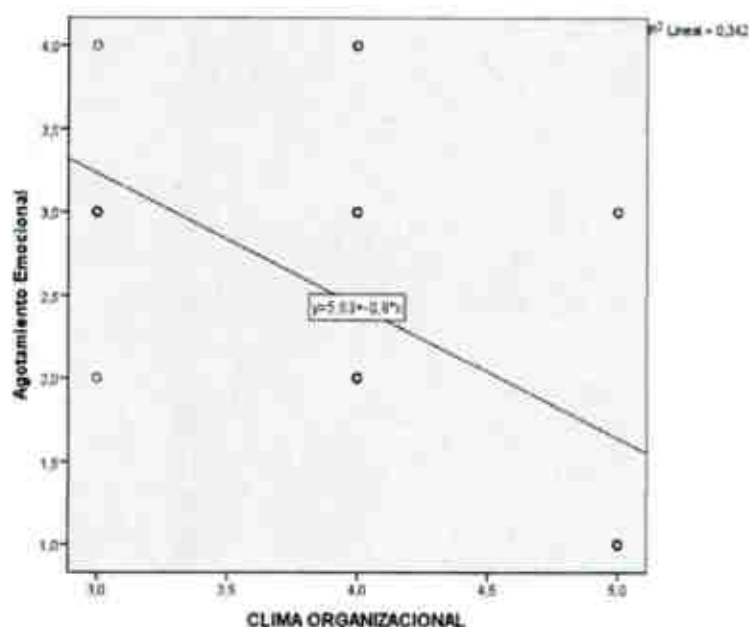


Figura 24 .Relación del clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional

De la **Tabla 23** y la **figura 24** que explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional podemos observar que existe un nivel de correlación moderada de $-0,567$, sienta que este un valor cercano al -1 , que al 0 , así como, también se establece que es una correlación negativa es decir inversa tal como se observa en la figura 19, por lo que podemos decir que, a mejor nivel de clima organizacional, menor será el agotamiento emocional de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia, vemos que este está tiene un valor de $0,000$ el cual nos indica que es confiable, ya que se cumple que este valor es menor a 0.05 e incluso menor a $0,01$.

Tabla 24 Situación actual de la relación del clima organizacional con la dimensión de despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

Correlaciones				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	Despersonalización
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22

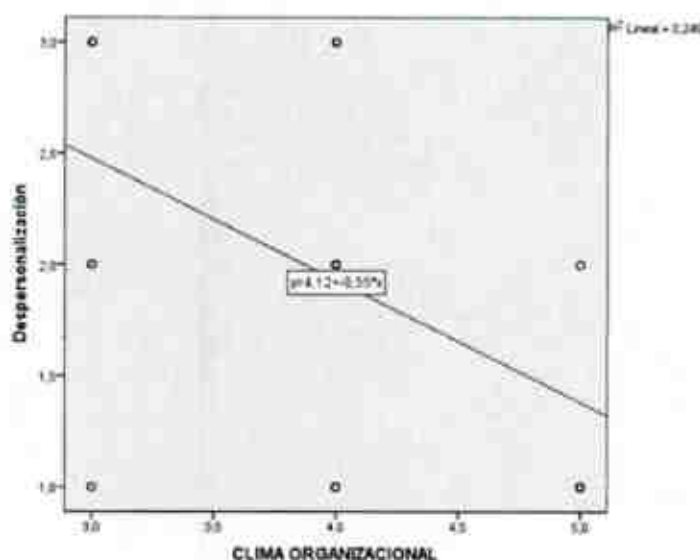


Figura 25 .Relación del clima organizacional con la dimensión de despersonalización

De la **tabla 24** y la **figura 25**, que explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de despersonalización podemos observar que hay un nivel de correlación media de -0.496 , sienten que están en un valor más cercano al 0 que al -1 , así como, también se aprecia que existe una correlación negativa tal como se aprecia en la figura 20, es decir, inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será la despersonalización de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia, vemos que este está tiene un valor de $.000$ el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a 0.05 e incluso menor a 0.01 .

Tabla 25 Situación actual de la relación del clima organizacional con la dimensión de frustración personal de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

Correlaciones			CLIMA ORGANIZACIONAL	Frustración Personal
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Frustración Personal	Coefficiente de correlación	-,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

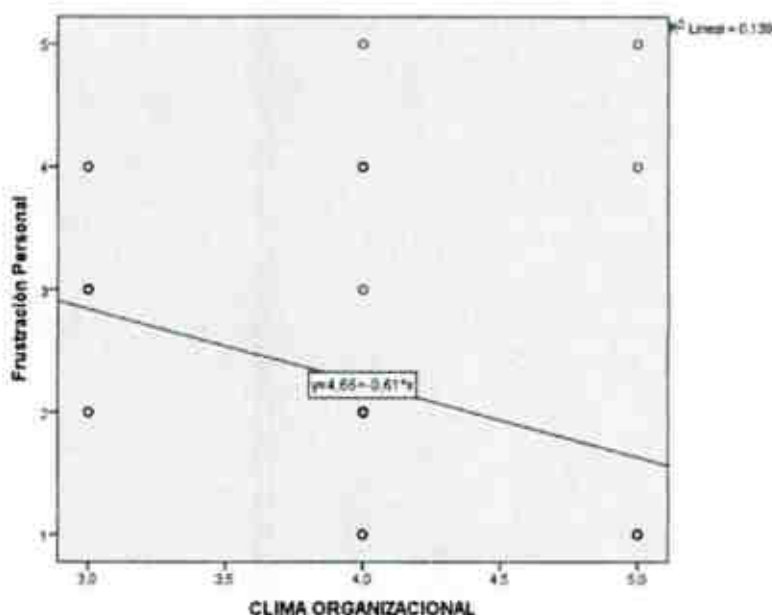


Figura 26 .Relación del clima organizacional con la dimensión de frustración personal

De la **tabla 25** y la **figura 26**, que explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de frustración personal podemos apreciar que hay un nivel de correlación moderada de -0,518 sienta este un valor más cercano al -1 que al 0, así como, también se aprecia que existe una correlación negativa tal como se observa en la Figura 21, es decir, inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será la frustración personal de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia, vemos que este tiene un valor de ,000 el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a 0.05 e incluso menor a 0,01.

Tabla 26 Situación actual de la relación del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay 2017.

Correlaciones				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRES LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	-,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

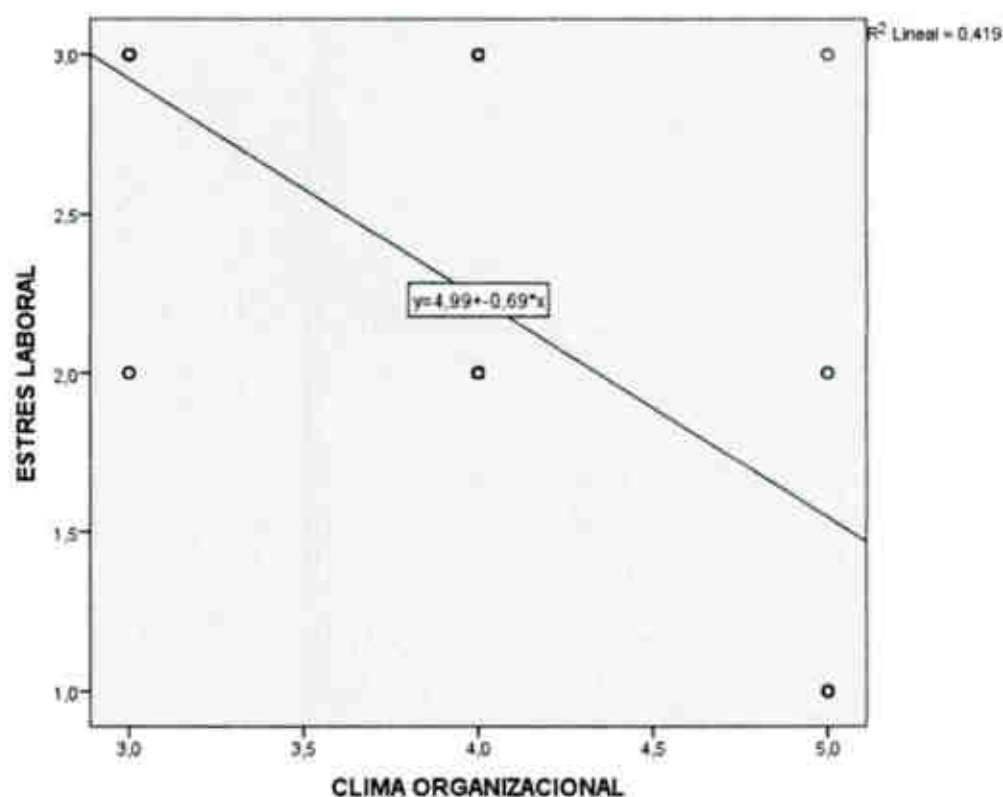


Figura 27. Relación del clima organizacional con el estrés laboral

De la **tabla 26** y la **figura 27**, que explica la relación de las variables clima organizacional con estrés laboral podemos apreciar que hay un nivel de correlación moderada de -0.612, así, este es un valor más cercano al -1 que al 0, así como, también se aprecia que existe una correlación negativa tal como apreciamos en la figura 22, es decir, inversa por lo que podemos decir que, a mejor nivel de clima organizacional, menor será el estrés laboral de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia, vemos que este tiene un valor de ,000 el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a 0.05 e incluso menor a 0,01.

3.5. Prueba De Hipótesis.

3.5.3. Prueba de hipótesis específicas.

3.5.3.1. Hipótesis Específica 1

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación significativa del clima organizacional, con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Hipótesis de investigación (H₁): Existe una relación significativa del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

Tabla 27 *Contraste de hipótesis clima organizacional con el agotamiento emocional.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	58,603a	6	,000
Razón de verosimilitud	54,268	6	,000
Asociación lineal por lineal	19,493	1	,000
N de casos válidos	58		

Fuente: Elaboración propia de encuesta aplicada y datos obtenidos del SPSS 22.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es, $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que existe una relación significativa del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

3.5.3.2. Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula (HO): No existe, una relación significativa del clima organizacional con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Hipótesis de investigación (HI): Existe una relación significativa del clima organizacional, con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Tabla 28 *Contraste de hipótesis del clima organizacional con la despersonalización*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,303 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,096	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,178	1	,000
N de casos válidos	58		

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es, $000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que existe una relación significativa del clima organizacional con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

3.5.3.3. Hipótesis Específica 3

Hipótesis nula (HO): No existe una relación significativa del clima organizacional con la FRUSTRACION personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Hipótesis de investigación (HI): Existe una relación significativa del clima organizacional con la FRUSTRACION personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Tabla 29 *Contraste de hipótesis del clima organizacional con la Frustración Personal*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,826 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	50,581	8	,000
Asociación lineal por lineal	7,915	1	,005
N de casos válidos	58		

Como el valor de significancia (valor critico observado) es, $000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que existe una relación significativa del clima organizacional con la realización personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017

3.5.4. Prueba de hipótesis general.

Hipótesis nula (HO): No existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de CARITAS Abancay, 2017.

Hipótesis de investigación (HI): Existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de CARITAS Abancay, 2017.

TABLA 30 *Contraste de hipótesis del clima organizacional con el estrés laboral*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)

Chi-cuadrado de Pearson	47,337 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,628	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,860	1	,000
N de casos válidos	58		

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es, $000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de caritas Abancay, 2017.

3.6. Discusión de la situación actual del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017.

De acuerdo con los resultados encontrados y analizando la relación de la variable: *clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional* llegamos a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017 en vista de que, la tabla 23 nos explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de agotamiento emocional donde se observa que existe un nivel de correlación moderada de -0,567 la cual es inversa tal como se aprecia en la figura 24, por lo que podemos afirmar que a mejor clima organizacional, menor será el agotamiento emocional que padezcan los trabajadores. Lo dicho también, se ve contrastado en la prueba de hipótesis del chi cuadrado ya que obtuvimos que el valor de significancia (valor crítico observado) es, $000 < 0.05$, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna que indica que si existe una relación significativa del clima organizacional, con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017. En mención, al resultado

anterior tenemos a Tagiuri en el marco teórico quien en 1968 menciona que clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Asimismo, Campbellen se pronuncia en 1976 mencionando que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento. Y sumándole a todo ello, cabe recalcar que hay diversos antecedentes de investigaciones sobre clima organizacional y estrés laboral, que aportan con conclusiones, que sirven como argumento y dan soporte a los resultados encontrados tales como : (Ortiz, 2015), en su informe final de tesis: *"El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo Cia Ltda."*, concluye diciendo que, el clima organizacional existente en la Cooperativa, incide directamente en el estrés laboral en los colaboradores, el mismo que podría ser perjudicial para la Cooperativa, trayendo así, consecuencias a nivel laboral, y pérdidas económicas para la cooperativa y por ende para los colaboradores en sí. Por otra parte, (Allecca, 2011), en su informe de tesis: *"El clima organizacional y su influencia en el nivel de eficacia del personal de los hoteles de la ciudad de Abancay 2010"*. Concluye que, el clima organizacional puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño, ya que influye en el comportamiento de las personas que lo integran por medio del cual las personas se comprometen y son responsables. Con respecto a lo mencionado líneas atrás podemos decir que, un ambiente físico agradable, horarios de trabajo adecuados, definición clara de funciones y responsabilidades, comunicación efectiva, liderazgo, satisfacción y confianza hacen un trabajador comprometido con la razón de ser de la organización, que se ve reflejado en buen clima organizacional, pero debemos mencionar que ha encontrado índices significativos de ambiente físico reducido, sobrecarga laboral y actividades múltiples que hacen que trabajador presente estrés laboral de vez en cuando.

Por otra parte, analizando la relación de la : *variable clima organizacional con la dimensión de despersonalización*, podemos decir que la **tabla 24** nos explica dicha relación, en el cual se observó que existe un nivel de correlación media de -0,0496 negativa tal como se aprecia en la **figura 25**, es decir, inversa por lo que podemos afirmar

Por otra parte, analizando la tercera relación : *variable clima organizacional con la dimensión de frustración personal* la **tabla 25**, explica ilustra dicha relación donde se pudo apreciar que hay un nivel de correlación moderada de -0,518 negativa tal como se observa en la **figura 26** , la cual es inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional , menor será la frustración personal de los trabajadores.

Además, al analizar el nivel de significancia en la misma tabla, vimos que este tiene un valor de 0,000 el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01 esta relación también se sometió a la prueba estadística del chi cuadrado, donde se apreció que valor de significancia (valor critico observado) es ,000 <0,05 por lo que pasamos a rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual afirmamos existe una relación significativa del clima organizacional con la realización personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017. Asimismo, dentro del campo teórico autores como: Naylor, Pritchard e Ilgen en 1980, se pronuncian afirmando que el clima organizacional es una cualidad relativamente duradera, del ambiente interno de la organización asimismo apoyando a lo señalado anteriormente, Pace, en 1968 mencionó que el clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes mientras, que, Robbins en 1990, alude de que, el clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

En ese sentido, partiendo de lo señalado líneas atrás decimos que un clima organizacional con una buena comunicación, funciones y responsabilidades limitadas, comunicación, liderazgo, motivación satisfacción y compromiso un ambiente de confianza y participación le permitan al trabajador sobrellevar los problemas, trabajar en equipo y todos estos factores tratan de disminuir los índices de frustración personal que pueden estar experimentando.

Por último, en relación a las *variables de estudio clima organizacional con estrés laboral*, la **tabla 26**, nos explicó la relación de las variables clima organizacional con estrés laboral donde se pudo apreciar que hay un nivel de correlación moderada de -0,612 siente así este un valor más cercano al -1 que al 0, así como, también en la misma tabla se apreció que existe una correlación negativa tal como apreciamos en la **figura 27**, es decir, inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será el estrés laboral de los trabajadores. Además, al analizar el nivel de significancia, vemos que este tiene un valor de 0,000 el cual indica que es muy confiable, ya que se cumple que este valor es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01. Así como, también al someterlo a la prueba de hipótesis mediante el estadístico del chi cuadrado obtuvimos que el valor de significancia (valor crítico observado) es ,000 <0,05 por lo que, la decisión tomada es rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna la cual nos da la certeza de afirmar que existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de caritas Abancay, 2017. Asimismo, al argumentar nuestros resultados con nuestro marco teórico tenemos a Forehand y Gilmer citados por (Garcia, 2007) quienes mencionan que el clima organizacional es “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra influye en el comportamiento de las personas que la forman”, y para reforzar lo dicho anteriormente James y Jones citados por (Noriega Bravo, 2011) definen el clima organizacional desde tres puntos de vista donde el más adecuado para la presente investigación es la medida múltiple de atributos organizacionales el cual considera al clima como “un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.” (Brunet L., 1997, pág. 17). Y por otra parte entorno a la otra variable de estudio que es el estrés laboral el autor Mikhail (1981) citado por (Blanco, 2003) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

Para concluir y rescatar lo mencionado, en esta parte del capítulo llegamos afirmar que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que el individuo tiene de su centro cotidiano de trabajo el cual influye en la satisfacción y la productividad derivadas de la , liderazgo, confianza , comunicación, participación motivación y recompensas , es por ello que el individuo que pertenece a una organización pretende dar lo mejor de sí para alcanzar el objetivo propuesto de la organización afectando así muchas veces su salud mental, física y emocional generando una alteración del clima organizacional

Mayormente estas características se presentan en asalariados de empresas privadas y personas jóvenes siendo las principales causas que los llevan a tener un cuadro de desequilibrio el nivel de esfuerzo , las compensaciones por su trabajo, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, las largas jornadas o una excesiva carga de trabajo, precariedad laboral trayendo consigo a futuro consecuencia graves para la institución como ausentismo, renuncias, bajo desempeño, insatisfacción del cliente externo .

Asimismo, en el caso de caritas Abancay una ONG de competencia regional dentro de Apurímac y una institución competente en el mercado necesita tener un siempre un clima organizacional dentro de las escalas de bueno y muy bueno lo cual le va a permitir tener un personal eficiente, productivo y líder que brinden apoyo ,colaboración y desarrollo dentro de la organización pues es esto lo que se necesita ya es esta una institución de servicio social que maneja los valores humano como guía clave en su desarrollo

Conclusiones

Con relación al primer objetivo específico, el cual consiste en poder determinar la relación del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017. Apreciamos que en la tabla 23, se explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de Agotamiento Emocional donde se observa que existe un nivel de correlación moderada de $-0,567$ siendo este un valor cercano al -1 que al 0 , asimismo, se establece que es una correlación negativa es decir inversa tal como se observa en la figura 24, por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será el agotamiento emocional de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia en la misma tabla, vemos que este tiene un valor de $0,000$ el cual nos indica que es confiable, ya que se cumple que este valor es menor a $0,05$ e incluso menor a $0,01$.

Además de ello al realizar la prueba de hipótesis mediante el estadístico del chi cuadrado obtuvimos que el valor de significancia (valor crítico observado) es $,000 < 0,05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por lo tanto a la primera conclusión llegada es que si existe una relación significativa del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Con relación al segundo objetivo específico el cual busca determinar la relación del clima organizacional con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017. Podemos apreciar que, la tabla 24 explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de despersonalización en el cual se observa que hay un nivel de correlación media de $-0,0496$ siendo este un valor más cercano al 0 que al -1 , asimismo, se aprecia que existe una correlación negativa tal como se aprecia en la Figura 25, es decir, inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será la despersonalización de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia en la misma Tabla, vemos que este tiene un valor de 0,000, el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a 0.05 e incluso menor a 0,01.

Además, de ello al realizar la prueba de hipótesis mediante el estadístico del chi cuadrado obtuvimos que el valor de significancia (valor crítico observado) es ,000 <0.05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que existe una relación significativa del clima organizacional con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

En mención al tercer objetivo específico, el cual busca determinar la relación del clima organizacional con la frustración personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017. En mención, a ello, la tabla 25, explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de frustración personal donde podemos apreciar que hay un nivel de correlación moderada de -0,518 siendo este un valor más cercano al -1 que al 0, así como también se aprecia que existe una correlación negativa tal como se observa en la Figura 26, es decir, inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será la frustración personal de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia en dicha tabla, vemos que este tiene un valor de 0,000, el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a 0.05 e incluso menor a 0,01. Además, mediante la aplicación de la prueba estadística del chi cuadrado se aprecia que valor de significancia (valor crítico observado) es 0,000 <0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que existe una relación significativa del clima organizacional con la realización personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Finalmente, con relación al objetivo general por medio del cual buscamos determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017, se presenta la Tabla 26 que

explica la relación de las variables clima organizacional con estrés laboral podemos apreciar que hay un nivel de correlación moderada de $-0,612$ siendo así este un valor más cercano al -1 que al 0 , así como también se aprecia que existe una correlación negativa tal como apreciamos en la Figura 27, es decir, inversa por lo que podemos decir que a mejor nivel de clima organizacional, menor será el estrés laboral de los trabajadores.

Por otra parte, al analizar el nivel de significancia, vemos que tiene un valor de $0,000$ el cual indica que es confiable ya que se cumple que este valor es menor a $0,05$ e incluso menor a $0,01$.

Además, de ello al realizar la prueba de hipótesis general mediante el estadístico del chi cuadrado obtuvimos que el valor de significancia (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por medio del cual podemos decir que sí existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de caritas Abancay, 2017.

Recomendaciones

Con respecto a la variable de clima organizacional, con la dimensión de agotamiento emocional existe una relación moderada inversa donde a mejor clima organizacional menor será el agotamiento emocional que se presente. Por tal razón, se recomienda mejorar el ambiente físico y además de ello restablecer la funciones y responsabilidades de los trabajadores asimismo, especificar y definir de una forma clara el tiempo de trámite administrativo para evitar la sobre carga laboral en las áreas respectivas. Por otra parte, también se recomienda que se realice un estudio específico acerca del grado de satisfacción y motivación de sus trabajadores.

De otra forma, con respecto a la variable clima organizacional con la dimensión de despersonalización existe una relación inversa media por tal razón se recomienda fortalecer la confianza y comunicación en los trabajadores para seguir desarrollando un compromiso fuerte con la razón de ser de la organización.

Con relación a la variable clima organizacional, con la dimensión de frustración personal, existe una relación moderada inversa donde a mejor clima organizacional menor será la frustración personal que presenten por lo que se recomienda ayudar a los trabajadores en el logro de su desarrollo personal y profesional enviándolos a capacitación.

Con relación a las variables clima organizacional con el estrés laboral existe una relación moderada inversa con tendencia al -1, es decir, a mayor clima organizacional menor será el estrés que presenten los trabajadores. Por lo tanto, se recomienda a la institución seguir manteniendo el clima organizacional que se maneja en estos momentos pero a ello, debemos sumarle que debemos fortalecer alguno puntos para llegar a un muy buen clima organizacional, dentro de los cuales se menciona de que debemos de rotar al personal que va en la institución ya varios años y realizando la misma actividad en vista de que realizar actividades repetidas y monótonas hacen que se sufra de estrés por otra parte tal como se señaló se tiene que volver a redefinir las funciones y responsabilidades de los trabajadores para así evitar que estos estén haciendo otras actividades que dilatan el tiempo en la entrega de informes, así como también se debe buscar entregar al

trabajador un medio ambiente saludable y amplio donde se le brinde las comodidades necesarias para la realización de sus actividades.

Por otra parte, para mejorar el desarrollo personal y profesional de la persona se recomienda a la institución fortalecer la comunicación en sus distintas direcciones ya que por medio del liderazgo esta será un eje fundamental para lograr la confianza, participación y compromiso con la institución.

Referencias bibliográficas

- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., & Giraldo, J. (15 de Junio de 2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas: Perspectiva en psicología*, II(2), 329-349.
- Alleca, E. (2011). *Clima organizacional y su influencia en el nivel de eficiencia del personal de los hoteles de la ciudad de Abancay, 2010*. tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay. Recuperado el 09 de 06 de 2017
- Blanco, M. (2003). *El estrés en el trabajo* (Vol. 12). La Paz. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- características., E. d. (2017). *10 características del clima organizacional*. Recuperado el 21 de 07 de 2017, de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/#ixzz4ssEmZmFh>
- Chavenato, A. (2000). *Administración de recursos humanos* (quinta ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Chipa, S. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay año 2014*. Tesis de licenciatura, Abancay. Recuperado el 05 de 07 de 2017
- Farfan, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout endocentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. tesis de maestría, Lima. Recuperado el 24 de 03 de 2017, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf
- García, G. (26 de 11 de 2007). CLIMA ORGANIZACIONAL: HACIA UN NUEVO MODELO. *PORIKAN*, 151-171. doi:http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional: Sociedad Latinoamericana para la calidad*. Hampton: R. David (1989).
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional* (Quinta ed.). Mexico: Prentice Hall. Recuperado el 02 de 05 de 2017, de

- https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Gutierrez, M. (01 de 06 de 2017). *Formacion Docente Universitario por competencias*. Obtenido de Formacion Docente Universitario por competencias.: https://www.google.com.pe/search?q=FASES+DEL+ESTRES+LABORAL&source=lms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKewi6xsrm8vVAhXHbSYKHdftAaQQ_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgre=pBCWVuR230UIdM:
- Huachaca, L. (2013). *La cultura organizacional y su relacion con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAMBA 2013*. Tesis de licenciatura, Abancay. Recuperado el 2017 de 08 de 05
- Huaman, K. (2015). *Analisis del clima laboral en la empresa cinco DP S.A.C. en el periodo 2013 - 2014*. tesis de licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur., Lima, Lima. doi:http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/65/2/Huaman_Katherin_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Jimenes, N. A., & Jimenes, M. E. (2016). *Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del poder judicial, Arequipa 2016*. Universidad católica de Santa María., Arequipa. Arequipa: Repositorio de tesis.
- Lezama, M. M. (2005). *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal*. Tesis de Maestría., Universidad Rafael URDANETA., Venezuela. doi:200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pd
- Litwin, G., & Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*. Simon&Schuster.
- Loayza, S. (2011). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de abancay, en el año 2010*. tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac., Abancay. Recuperado el 09 de 06 de 2017
- Lopategui, E. (2000). Estrés:Concepto, causas y control. Recuperado el 06 de 05 de 2017, de <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Moreano, M. (2012). *Comunicacion y clima laboral en la direccion provincial de educacion de guaymas año 2012 propuesta de un sistema de talleres de capacitacion en gestion y liderazgo para la institucion*. tesis de maestria, Guayaquil. doi:<http://studylib.es/doc/3617050/comunicaci%C3%B3n-y-clima-laboral-en-la-direcci%C3%B3n-provincial-d...>

- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Cielo*, 57. doi:<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Noriega Bravo, V. d. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2), 27. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662011000200004&lng=es&tlng=es
- Ortiz, I. (2015). *El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa CHIBULEO CIA LTDA*. tesis de licenciatura, Ambato, Ambato. doi:repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/111.%20Tesis%20Srta.%20MAYRA%20RONQUILLO.pdf
- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana*. tesis de licenciatura., Universidad Peruana Cayetano Heredia., Lima, Lima. doi:<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20>
- Pilares, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014*. tesis doctoral, Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle., Apurímac, Abancay. doi:<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/273/TD%201527%20P1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puyal, E. (1999). La supervisión de grupos autónomos de trabajo: una cuestión paradójica. *Revista de Gestión Pública y Privada*(4), 301-314. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/comui/100.HTM>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a distancia. doi:<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Romero, D. & Leal, J. (1997). *Medición del clima laboral en una empresa privada colombiana*. (U. p. Colombia, Ed.) Bogotá.
- Romero, I. (2015). *Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote - provincia del Santa 2014*. tesis de licenciatura, Trujillo. doi:alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT.../Cite

- UNAMBA. (2014). *Guía para elaborar tesis*. Abancay, Abancay, Apurímac.
- Universia. (1 de Julio de 2016). *características de un buen clima laboral*. Obtenido de <http://noticias.universia.com.do/consejos-profesionales/noticia/2016/01/07/1135191/caracteristicas-buen-clima-laboral.pdf>
- Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. (S. M. EIRL, Ed.) Lima: San Marcos EIRL.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral y organizacional de una dependencia pública*. tesis de maestría., Universidad autónoma de Nueva León., Monterrey. doi:<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Yataco, C. (2014). *El clima organizacional y evaluación de la gestión institucional del colegio tupac amaru de la red 09 de la sede administrativa UGELN°1-distrito de villa maría del triunfo.Lima sur-2013*. tesis de maestría, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5977/1/Yataco_tc.pdf

Anexos

A. Matriz de consistencia.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOS Y TÉCNICAS
				DIMENSIONES	INDICADORES	
PG: ¿De qué forma se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017?	OG: Determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.	HG: Existe una relación significativa del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de CARITAS Abancay, 2017.	X1. CLIMA ORGANIZACIONAL	Centro laboral	Espacio físico Horario de trabajo Antigüedad laboral Funciones y responsabilidades Tipo de contrato	Tipo: Básico Nivel: Correlacional /descriptivo. Diseño: No experimental-transaccional descriptivo Enfoque: Cualitativo/cuantitativo método: deductivo/inductivo Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario Población: La población de la muestra comprende 58 trabajadores. Muestra: 58encuestados Presupuesto: 11,168.50 soles Tiempo de ejecución, 6 meses
				Desarrollo personal	comunicación liderazgo motivación satisfacción	
				Desarrollo profesional	compromiso confianza Participación.	
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
Pe1: ¿De qué forma se relaciona el clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017?	Oe1: Determinar la relación del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	He1: Existe una relación significativa del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	X2. ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Agotado Frustrado Sobre carga laboral Actividades laborales múltiples	
				Despersonalización	Trato indiferente Insensibilidad Culpabilidad	
				Frustración personal	Trato al usuario Sobrellevar problemas Positivismo Trabajo en equipo Logros personales	
Pe2: ¿De qué forma se relaciona el clima organizacional con la despersonalización de	Oe2: Determinar la relación del clima organizacional con la despersonalización de	He2: Existe una relación significativa del clima organizacional con la				

los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017? Pe3: ¿De qué forma se relaciona el clima organizacional con la FRUSTRACION personal en los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017?	los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017 Oe3: Determinar la relación del clima organizacional con la FRUSTRACION personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017	despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017 He3: Existe una relación significativa del clima organizacional con la frustración personal de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017				
--	---	--	--	--	--	--

B. Instrumento de investigación (cuestionario).

N° 5



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017

Le solicitamos se tome el tiempo necesario para responder a las preguntas con plena asertividad y confianza, razón por lo que le estaremos agradecidos.

I. DATOS GENERALES.

Por favor marque con una "X" la característica que lo describa y proporcione la información solicitada.

1. EDAD: 54
2. SEXO: FEMENINO ☒ MASCULINO ☐
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN:
 SIN INSTRUCCIÓN ☐ PRIMARIA ☐ SECUNDARIA ☐ SUPERIOR TÉCNICA ☐
 SUPERIOR UNIVERSITARIA ☒ POSTGRADO ☐
4. ÁREA DE TRABAJO: ADMINISTRACIÓN ☒ PROYECTOS ☐
5. TIEMPO DE TRABAJO DE LA INSTITUCIÓN:
 MENOS A 1 AÑO ☐
 1 A 3 AÑOS ☐
 MÁS 3 AÑOS ☒
6. ESTADO CIVIL: CASADO ☒ SOLTERO ☐ CONVIVIENTE ☐ VIUDO ☐ DIVORCIADO ☐

II. CONTENIDO.

Por favor lea con cuidado los enunciados siguientes. Marque con una "X" la opción que en general mejor refleje su situación personal. Conteste tan rápido y espontáneamente como le sea posible.

N°	DESCRIPCIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CLIMA ORGANIZACIONAL						
D. CENTRO LABORAL						
1.	¿Las condiciones físicas de su puesto de trabajo (espacio, iluminación, Temperatura, ventilación, volumen de ruidos, etc.) son adecuadas?			☒		

1

2.	¿Las herramientas de trabajo están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?			X	
3.	¿Usted a menudo, se ve obligado a trabajar más tiempo de lo estipulado?				X
4.	¿Cree usted que realiza más funciones de lo estipulado en su contrato?			X	
5.	¿Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse personal y profesionalmente?			X	
6.	¿Usted recibió la información suficiente al iniciar su trabajo en la institución?				X
7.	¿Cree Usted que la organización le brinda estabilidad laboral?				X
D. DESARROLLO PERSONAL					
8.	¿Recibe periódicamente información sobre el avance las metas y logro de los objetivos de la organización?		X		
9.	¿Su coordinador de área le da la información suficiente e ideas útiles?			X	
10.	¿Se siente libre para conversar con su gerente sobre asuntos laborales?			X	
11.	¿Siente usted que su jefe está interesado en su éxito como trabajador?				X
12.	¿Usted cree que sus superiores fortalecen la confianza entre el equipo de trabajo?				X
13.	¿Su jefe es amistoso y colaborador con usted y además le apoya con los materiales, medio y espacio necesario para realizar bien su trabajo?			X	
14.	¿Sus jefes expresan reconocimiento por los logros obtenidos?				X
15.	¿Considera que su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?			X	
16.	¿Se prepara usted para su próximo día de trabajo con entusiasmo?				X
D. DESARROLLO PROFESIONAL					
17.	¿Usted cumple con las metas y objetivos trazados por la institución?			X	
18.	¿Su jefe tiene confianza, seguridad y le da la autonomía necesaria para el cumplimiento de sus responsabilidades?			X	
19.	¿Usted es amistoso y colaborador con los compañeros de su institución?				X
20.	¿Participa en las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?			X	
21.	¿Su jefe le permite participar en decisiones importantes relacionadas con su trabajo?			X	

EL ESTRÉS LABORAL		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
D. AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
22	¿Se siente agotado por hacer la misma tarea una y otra vez?			X		
23	¿Tienes la posibilidad de aprender cosas nuevas en tu trabajo?				X	
24	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tus labores dentro de las horas de trabajo normal?			X		
25	¿Usted Siente que las demandas del trabajo exceden su capacidad de respuesta?			X		
26	¿Usted se siente impotente ante la falta de resultados por las tareas designadas?			X		
27	¿Se siente rebasado por la sobre carga laboral que existe en las labores que desempeña?				X	
28	¿Usted se siente Físicamente exhausto, rendido?			X		
29	¿Cree usted que realiza actividades laborales múltiples para su desempeño laboral?			X		
D. DESPERSONALIZACION						
30	¿Siente que no le importa lo que ocurra con las personas a las que tiene que brindar su servicio?		X			
31	¿Usted Prefiere ser indiferente ante lo que le desagrada de su centro de trabajo?	X				
32	¿Siente que se ha vuelto más duro con la gente?			X		
33	¿Siente que los beneficiarios de su trabajo le culpan por la burocracia de la institución?			X		
D. FRUSTRACIÓN PERSONAL O FALTA REALIZACIÓN PERSONAL						
34	¿Siente que está influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo?				X	
35	¿Siente que trata con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender?				X	
36	¿Siente que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender?				X	
37	¿Se siente muy enérgico en su trabajo?			X		
38	¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable en su área de trabajo?				X	
39	¿Cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?					X

D. Constancia de aprobación de la asignatura científica I.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Académico Profesional de Administración



"Hacia el Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA Nº 0111-DI-EAPA-FA-UNAMBA

**LA DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC:**

HACE CONSTAR:

Que, La Señora: **BOLIVAR MOREANO, YULY**, con código de matrícula **Nº 1210077**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac: **HA APROBADO** la asignatura de **Investigación Científica I**, en el Semestre Académico: 2015 - II, según consta en el historial académico de Servicios Académico de esta Universidad.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Abancay, 20 de julio del 2017




UNAMBA



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Académico Profesional de Administración



"Arte del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA Nº0110-DI-EAPA-FA-UNAMBA

**LA DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC:**

HACE CONSTAR:

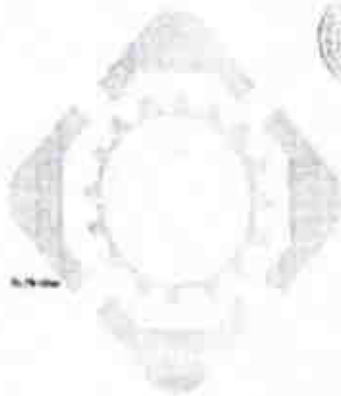
Que, La Señorita: **PANIURA VIVANCO, LISENIA**, con código de matrícula **Nº121042**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, **HA APROBADO** la asignatura de **Investigación Científica I**, en el Semestre Académico 2015 - II, según consta en el historial académico de Servicios Académicos de esta Universidad.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Abarca, 20 de julio del 2017



DIRECTORA



E. Resolución de aprobación de proyecto de tesis.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
 DECANATURA

ES COPIA FIEL
 DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN DECANAL N° 157-2017-DI-FA-UNAMBA

Atencay, 07 de agosto del 2017

VISTOS:

El expediente con registro N° 752-F Adm., referido a designación de Jurados y Asesor de Proyecto de Tesis de los Bachilleres Pienura Vivanco, Urbina y Bolívar Mazarín, Yaly; Rizzo Juli, Mary Isabel; Huicoshua Sierra, Maglio, contenido en las Solicitudes de fechas 24 y 26 de julio del 2017; Carta N° 001-2017-PLVM-DAA-FA-UNAMBA de fecha 24 de julio del 2017, del Mg. Mauro Huayaga Huayachito, de aceptación como Docente Asesor; Carta N° 026-2017-JOL-EAPFA-UNAMBA de fecha 26 de julio del 2017, del Mg. Julián Orellana Leiva, de aceptación como Docente Asesor; Carta N° 014-2017-PLVM-D-DAAFA-UNAMBA de la Dra. Rosario Leticia Viver Montelinos, de aceptación como Docente Asesor; Memorandos Múltiples N° 0152, 0156 y 0157-2017-DI-EAPFA-UNAMBA y Carta N° 0305-2017-DI-EAPFA-UNAMBA de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Administración y

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en el cuarto párrafo del artículo 118, establece que "cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la constitución y de la ley";

Que, la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac es una institución de educación universitaria con personería jurídica de derecho público interno, creada por Ley N° 27348, que tiene como misión formar profesionales competitivos para el desarrollo sostenible de la sociedad regional y nacional;

Que, la Universidad Pública Peruana para organizarse, ejercer sus funciones y abdicaciones dentro del marco de la autonomía universitaria, la misma que se destaca en la nueva Ley Universitaria N° 30220 Art. 6° que señala: "El estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable". Esta autonomía se manifiesta en los siguientes (...) 1.6.2 De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades, así mismo el Art. 70° señala que con atribuciones del Decano 70.3 "Dirigir académicamente la Facultad, a través de sus Directores de los Departamentos Académicos, de las Escuelas Profesionales y Unidades de Posgrado";

Que, la Asamblea Estudiantil de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac mediante Resolución N° 017-2016-AE-UNAMBA de fecha 04 de julio de 2016 encarga en las funciones de Rector Interno de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac al Doctor Leonardo Adolfo Prado Cardenas, con Resolución N° 006-2017-AE-UNAMBA se refiere en dichas funciones, asimismo con Resolución N° 007-2017-AE-UNAMBA se refiere en la función de Decano Interno de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a los siguientes Docentes: Ulises Sandoz Gutierrez, Docente Asociado, como Decano Interno de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia; Víctor Camelino Vargas Gooty, Docente Asociado, como Decano Interno de la Facultad de Administración; Hilda Maribel Huayhuas Mamaní, Docente Principal, como Decano Interno de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, asimismo, se designa al Ing. Darío Darío Sánchez Castillo, Docente Asociado, como Decano Interno de la Facultad de Ingeniería, hasta la elección de nuevas autoridades;

Que, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 21° del Reglamento General de Grados y Títulos, aprobado por Resolución N° 216-2007-CO-UNAMBA, de fecha 17 de agosto del 2007 "El profesor asesor es un investigador o profesional experimentado que, a solicitud del interesado, asume la tarea de orientar la programación, ejecución y elaboración del informe de tesis, como cooperación académica o parte de su carga lectiva; asimismo, en el Art. 38° del mismo Reglamento, señala: "El Coordinador de la Carrera Profesional, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la presentación del proyecto de tesis, designará por sorteo a los 3 miembros del Jurado y un (1) asesor(a) con las mismas prerrogativas y atribuciones de su miembro titular (...)"; de igual forma, en el Art. 21° del mismo texto legal, señala que: "El Jurado del proyecto de tesis será instalado por el Presidente del mismo, dentro de los 48 horas de recibida la resolución de designación y en el expediente del estudiante (...)";

Que, el Docente Ordinario Mg. Mauro Huayaga Huayachito, Docente Asesor, a solicitud de los Bachilleres Pienura Vivanco Urbina y Bolívar Mazarín, Yaly, mediante Carta N° 001-2017-PLVM-DAA-FA-UNAMBA de fecha 24 de julio del 2017, acepta Asesorar el Proyecto de Tesis titulado "El Clima Organizacional y el Esfuerzo Laboral en las Tribulaciones de la Organización No Gubernamental CARITAS Atencay, 2017", para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración;

Firma de Autorización:
A: [Nombre de la copia] [Firma]
[Firma]



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DECANATURA

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN DECANAL N° 157-2017-DI-FA-UNAMBA

Abancay, 07 de agosto del 2017

Que, el Docente Ordinario Mg. Julián Ore Leiva, Docente Asesor, a solicitud de la Bachiller Rozas Juro, Mary Isabel, mediante Carta N° 026-2017-JOL-EARIFA-UNAMBA de fecha 26 de julio del 2017, acepta Asesor el Proyecto de Tesis intitulado: "Gestión de Almacén en el Gobierno Regional de Ica - 2017", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Que, la Docente Ordinario Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos, Docente Asesor, a solicitud de la Bachiller Huilcahuwa Serna Magbía, mediante Carta N° 014-2017-RLVM-D-OAA/FA-UNAMBA de fecha 26 de junio del 2017, acepta Asesor el Proyecto de Tesis intitulado: "Informalidad en la Competitividad de las Microempresas Comercializadoras de Prendas de Vestir al Detalle en el Consejo Menor Las Américas - Abancay", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Que, la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, en atención a las peticiones presentadas por las Bachilleres Pánuza Vivanco, Liseria y Bolívar Moreano, Ivily, Rozas Juro, Mary Isabel, Huilcahuwa Serna Magbía, así como verificando que los expedientes contienen la documentación sustentatoria según lo establece el Reglamento de Grados y Títulos, mediante Memorandos Múltiples N° 0152, 0156 y 0157-2017-DI-EAPA-FA-UNAMBA designa a los Jurados para revisión y/o evaluación de los mencionados Proyectos de Tesis, mediante Acta de Sorteo de Jurados de fecha 26 de julio del 2017, en cumplimiento al Art. 26° del citado Reglamento, solicitando la aprobación mediante acto resolutorio;

Que, por Resolución Decanal N° 039-2017-DI-FA-UNAMBA de fecha 11 de abril del 2017, se aprueba el Plan de Trabajo del Proyecto "III Taller Curso Taller de Metodología de la Investigación Científica 2017" autofinanciado, de la Facultad de Administración, por la modalidad de presentación, aprobación y sustentación de tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Que, en atención a las consideraciones expuestas y en uso de las facultades conferidas por la Ley Universitaria N° 30220, Ley N° 27345 de Creación de la Universidad, Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, el Decano Interino de la Facultad de Administración;

RESUELVE

PRIMERO.- APROBAR la designación del Jurado Evaluador para revisión y/o evaluación del Proyecto de Tesis intitulado: "El Clima Organizacional y el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Organización No Gubernamental CARITAS Abancay, 2017", presentado por las Bachilleres Pánuza Vivanco, Liseria y Bolívar Moreano, Ivily, de la Escuela Académico Profesional de Administración, inscritas en el III Curso taller de Metodología de la Investigación Científica 2017, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, conformado según se detalla:

Dr. José Yudberto Vilca Ccoique	Presidente
Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos	Primer Miembro
Lic. Adm. José Carlos Vilca Narváez	Segundo Miembro
Mg. Gregorio Gauria Chino	Acreditado
Mg. Mauro Huayapá Huayhuacho	Asesor

SEGUNDO.- APROBAR la designación del Jurado Evaluador para revisión y/o evaluación del Proyecto de Tesis intitulado: "Gestión de Almacén en el Gobierno Regional de Ica - 2017", presentado por la Bachiller Rozas Juro, Mary Isabel, de la Escuela Académico Profesional de Administración, inscrita en el III Curso taller de Metodología de la Investigación Científica 2017 para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, conformado según se detalla:

Dr. José Yudberto Vilca Ccoique	Presidente
Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos	Primer Miembro
Mg. Máximo Soto Pareja	Segundo Miembro
Mg. Silvia Soledad López Isláñez	Acreditado
Mg. Julián Ore Leiva	Asesor

Elaborado por: [Firma]
 Lic. Francisco de la Cruz [Firma]
 Decano Interino



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DECANATURA

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN DECANAL N° 157-2017-DI-FA-UNAMBA

Abancay, 07 de agosto del 2017

TERCERO.- APROBAR la designación del Jurado Evaluador para revisión y/o evaluación del Proyecto de Tesis titulado "Informalidad en la Competitividad de las Microempresas Comercializadoras de Prendas de Vestir a detalle en el Consejo Menor Las Américas - Abancay", presentado por la Bachiller Halcachua Sierra Mayta, de la Escuela Académico Profesional de Administración, inscrita en el III Curso taller de Metodología de la Investigación Científica 2017, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, conformado según se detalla:

Mg. Mauro Huaypa Huaynacho	Presidente
Dra. Marina Vilca Cáceres	Primer Miembro
Mg. Gregorio Gauna Chino	Segundo Miembro
Dr. José Yulberto Vilca Colque	Acreditado
Dra. Rosario Lencia Valer Montesinos	Asesor

CUARTO.- ENCARGAR que el Jurado Evaluador designado en los Artículos Primero, Segundo y Tercero de la presente evalúe los Proyectos de Tesis ofreciéndose a los plazos establecidos en el Reglamento del III Curso Taller de Metodología de la Investigación Científica 2017, aprobado con Resolución Decanal N° 036-2017-DI-FA-UNAMBA.

QUINTO.- DISTRIBUIR la presente, a las áreas académicas respectivas, al Jurado Evaluador, así como a los Bachilleres para su conocimiento y demás fines consiguientes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

Mg. Víctor Manuel Vargas Godoy
 Rector

Gregorio Gauna Chino
 Decano

EL SECRETARIO ACADEMICO DE LA
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
 LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
 BASTIDAS LE AL JUNTOS
CERTIFICA:
 Que el presente documento es copia
 fiel del original que se encuentra en los
 archivos de esta institución a las que me remito
 en esta oportunidad. 08 AGO 2017

 Gregorio Gauna Chino
 SECRETARIO ACADEMICO

Distribución:
 D.EAF, Acta
 J. Evaluador
 Registros
 Bachilleres
 Archivo

Nancy L.

Publicada digitalmente
 en: repositorio.unamba.edu.pe
 08/08/2017

F. Carta de autorización de aplicación de encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DECANATURA

Tamburco, 20 de julio del 2017

Carta N° 276-2017-DI-FA-UNAMBA

Señor

Ing. David Pagaza Castillo
 SECRETARIO GENERAL DE CARITAS ABANCAY

CIUDAD -

ASUNTO : PRESENTA A EGRESADA PARA REALIZAR ENCUESTA

REF. : SOLICITUD CONR EG. N° 674-F-Adm.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mis saludos cordiales, asimismo presentarle a la egresada de la Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac:

Lisania Paniara Vivanco
 DNI N° 74075085

Dicha egresada se encuentra realizando el III Curso Taller de Metodología de la Investigación científica 2017, por la modalidad de presentación, aprobación y sustentación de tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, y estando avocada a la ejecución de su proyecto de tesis instituido: "El Clima Organizacional y Estrés laboral en los trabajadores de Caritas Abancay, 2017", requiere para ello realizar la aplicación del instrumento de campo en la institución a su cargo; por lo mismo, la Facultad de Administración a mi cargo, agradece tenga a bien brindar las facilidades necesarias a la mencionada egresada para realizar dicho trabajo.

Atentamente,


Mg. Víctor Carrizosa Vargas Godoy
 (DECANATO)

cc:
 Archivo

Nancy L.

Av. Inca Garcilaso de la Vega 818 Tamburco - Abancay Apurímac
 Correo Electrónico: caritas@unamba.edu.pe
 Pág. 2008, www.unamba.edu.pe

G. Fotos de la encuesta.

FOTO N° 1: Frontis De La ONG CARITAS.



FOTO N°2 : Tesista Lisenia Paniura Vivanco

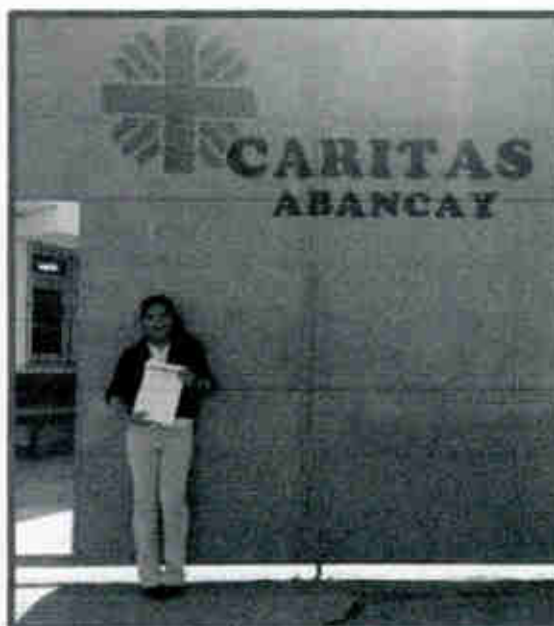


FOTO N° 3: Tesista Yuly Bolívar Moreano



FOTO N° 4 : Aplicación De Cuestionario A Un Trabajador De Caritas De La Parte Administrativa.



FOTO N° 5: Encuesta realizada a una trabajadora, joven de caritas, del área administrativa.



FOTO N° 6: Encuesta realizada a un trabajador del área de proyectos.



FOTO N° 7: Encuesta realizada a una trbajadora del área de proyectos.



FOTO N°8: Reunión en caritas día de la aplicación de la encuesta.



H. Resolución de aplicación de encuesta.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DECANATO

COPIA FIEL
 DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN DECANAL N° 013-2017-D-FA-UNAMBA

Abancay, 13 de setiembre del 2017

VISTOS:

El expediente con registro N° 915 F. Adm., sobre aprobación de Proyecto de Tesis de las Bachilleres Yuly Bolívar Moreano y Ligenia Patiño Vivanco, contenido en la Carta N° 010-2017-JREPT-EAPA-FA-UNAMBA de fecha 12 de setiembre de 2017, Acta de Evaluación del Proyecto de Tesis y Dictamen Preliminar del Proyecto de Investigación de fecha 15 de agosto de 2017, del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis; Carta N° 0382-2017-D-EAPA-FA-UNAMBA de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Administración; y

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en el cuarto párrafo del artículo 118°, establece que "cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la constitución y de las leyes;

Que, la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac es una institución de educación universitaria con personería jurídica de derecho público interno, creada por Ley N° 27348, que tiene como misión formar profesionales competentes para el desarrollo sostenible de la sociedad regional y nacional;

Que, la Universidad Pública Peruana para organizarse, ejercer sus funciones y atribuciones dentro del marco de la autonomía universitaria, la misma que se destaca en la nueva Ley Universitaria N° 30220 Art. 8° que señala: "El estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable". Esta autonomía se manifiesta en los siguientes (...) 8.2 De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades; así mismo el Art. 70° señala que son atribuciones del Decano 70.3 "Dirigir académicamente la Facultad, a través de los Directores de los Departamentos Académicos, de las Escuelas Profesionales y Unidades de Posgrado;

Que, mediante Resolución N° 047-2017-UNAMBA-CEUP, el Comité Electoral Universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Declara y Proclama ganadora a las Autoridades Universitarias y órganos de Gobierno de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac;

Que, mediante Resolución N° 151-2017-UNAMBA-CEUP, el Comité Electoral Universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac Designa a las nuevas Autoridades elegidas para el periodo de mandato conforme a ley, al Dr. Leonardo Adolfo Prado Cárdenas, Rector; Dr. Rolando Ramos Orejón, Vicerrector Académico; Dra. Iris Esfernia Paredes Gonzales, Vicerrectora de Investigación; Mg. Mauro Huayasa Huaynacho, Decano de la Facultad de Administración; Dr. Ciro Mauro Trujillo Arguedas, Decano de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia; Ph.D. Lucy Mariel Guanuchi Orfana, Decana de la Facultad de Ingeniería; Mg. Hilda Maribel Huayhua Mamani, Decana de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales;

Que, por Resolución Decanal N° 039-2017-DI-FA-UNAMBA de fecha 11 de abril del 2017, se aprueba el Plan de Trabajo de Proyecto "II Tercer Curso Taller de Metodología de la Investigación Científica 2017" autorizado de la Facultad de Administración, por la modalidad de presentación, aprobación y sustentación de tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Que, mediante Resolución Decanal N° 0157-2017-DI-FA-UNAMBA de fecha 07 de agosto de 2017, se designa el Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis titulado "El Clima Organizacional y el Éxito Laboral en los Trabajadores de la Organización No Gubernamental CARITAS Abancay, 2017" incorporado al III Curso Taller de Metodología de la Investigación Científica 2017, de la Facultad de Administración, cuya conformación la Preside el Dr. José Ruberto Vica Cozique; Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos, Primer miembro; Lic. Adm. José Carlos Vica Navidez, Segundo Miembro; Mg. Gregorio Gause Chiró, Asesorado, y como Asesor el Mg. Mauro Huayasa Huaynacho;

Ejecuta la Resolución N° 013-2017-D-FA-UNAMBA
Dr. Gerardo de la Cruz Torres, Rector
Abancay, 13 de setiembre del 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DECANATO



RESOLUCIÓN DECANAL N° 013-2017-D-FA-UNAMBA

Abancay, 13 de setiembre del 2017

Que, en cumplimiento de los artículos N° 26°, 27°, 28° y 29° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac aprobado por Resolución N° 215-2007-CO-UNAMBA, de fecha 17 de agosto del 2007; el Jurado Evaluador aprueba por unanimidad declarando Apto, el proyecto de tesis titulado "El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017" remitiendo junto a la documentación a la Dirección de Escuela Académico Profesional de Administración, mediante Carta N° 010-2017-JREPT-EAPA-FA-UNAMBA;

Que, la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Administración, verificando que el expediente contiene la documentación sustentatoria según lo establece el Reglamento de Grados y Títulos, mediante Carta N° 0382-2017-D-EAPA-FA-UNAMBA de fecha 13 de setiembre de 2017, eleva al Decanato la documentación referida, solicitando la aprobación resolutoria del citado Proyecto de tesis;

Que, en atención a las consideraciones expuestas y en uso de las facultades conferidas por la Ley Universitaria N° 30220, Ley N° 27348 de Creación de la Universidad, Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, el Decano de la Facultad de Administración;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Proyecto de Tesis titulado "El Clima Organizacional y el Estrés Laboral de los Trabajadores de la Organización No Gubernamental CARITAS Abancay, 2017" presentado por las Bachilleres Yuly Bolívar Moreano y Lisbeth Paniara Vivanco, de la Escuela Académico Profesional de Administración, el mismo que debe ser ejecutado conforme los plazos establecidos en el Reglamento del III Curso Taller de Metodología de la Investigación Científica 2017, aprobado con Resolución Decanal N° 039-2017-D-FA-UNAMBA.

SEGUNDO.- DISPONER que la Dirección de Escuela Académico Profesional de Administración, inscriba en el registro de proyectos de tesis de la Escuela Profesional, Facultad de Administración.

TERCERO.- DISTRIBUIR la presente, a las áreas académicas respectivas, al Jurado Evaluador, así como a las interesadas, para su conocimiento y demás fines.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



Distribución:
D E P Adm
J Evaluador
Asesor de Tesis
Investigación
Archivo

Facultad de Administración
D E P Adm
J Evaluador
Asesor de Tesis
Investigación
Archivo

EL SECRETARIO ACADÉMICO DE LA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
BASTIDAS DE APURÍMAC

CERTIFICA:

Que el presente documento es copia
fidel del original que está en los archivos
de esta institución y que no tiene validez
de autenticidad.

14 SEP 2017
Gustavo Gaitán Chivo
SECRETARIO ACADÉMICO

I. Aceptación de carta de aceptación del asesor

	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
ABANCAY, 24 de julio de 2017		
CARTA N° 001-2017-RLVM-DAA-FA/UNAMBA. LIC ROSARIO LETICIA VALER MONTESINOS. DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.		
Asunto: Comunica aceptación de asesoramiento de proyecto de tesis. Referencia: a) reglamento general de grados y títulos de la UNAMBA. b) ley universitaria N° 30220 c) estatuto de la UNAMBA.		
Mediante el presente me dirijo a su dirección con la finalidad ponerle en conocimiento que en pleno cumplimiento de lo estipulado en el reglamento general de grados y títulos de la universidad, en particular para el otorgamiento del título profesional mediante la modalidad de presentación, aprobación y sustentación de tesis acepto ser el asesor de las Srtas. Lisenia Paniura Vivanco y Yuly Bolívar Moreano en su proyecto de tesis titulado: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL CARITAS ABANCAY, 2017". Tesis hecha para optar el título profesional de licenciados en administración, investigación que se orienta de acuerdo a los alcances y exigencias de la investigación científica, así como el reglamento y directivas pertinentes de nuestra escuela, facultad y universidad.		
Esperando que la presente manifieste de su pleno conocimiento, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de Mi mayor consideración.		
Atentamente  CPC. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO		

J. Glosario de términos.

Comunicación: Es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

Compromiso: Tiene que ver con el grado de involucramiento que tiene el colaborador para con su trabajo la institución en que labora y las funciones encomendadas.

Estrés: Es definido como el proceso de mecanismo homeostático de los medios internos que existe en el individuo debido a las "niveles críticos de estrés" generados por el ambiente de trabajo

Estrés Laboral: Respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

Motivación Laboral: Proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador."

Así mismo, Mahillo 1996:93 define la motivación como "el primer paso que nos lleva a la acción". Entiendo esta definición como que para que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones, esto también ocasiona desde mi parecer un gasto de energía enorme, lo que origina que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar a estos trabajadores.

Satisfacción Laboral: Se refiere que es "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-

económicas acordes con sus expectativas". Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativa.