



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Licenciadas de Empresas**

**TEMA: “La importancia del clima laboral en el estrés  
de los colaboradores de las empresas dedicadas a la  
producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón  
Latacunga”**

**AUTORAS:**

**María Fernanda Tipán Rocha**

**Mirian Lisbeth Yar Garzón**

**TUTOR: Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Mayo 2023**



## APROBACION DEL TUTOR

**Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de tutor de Trabajo de Titulación “**La importancia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga**” presentado por las señoritas **María Fernanda Tipán Rocha** y **Mirian Lisbeth Yar Garzón** para optar por el título de Licenciadas de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 22 de mayo 2023

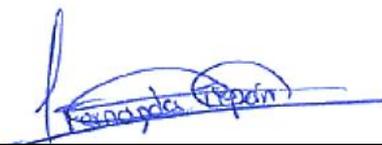


---

**Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.**  
**C.I.1802890036**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

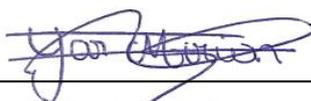
Nosotras, **María Fernanda Tipán Rocha** y **Mirian Lisbeth Yar Garzón**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



---

**María Fernanda Tipán Rocha**

**C.I. 0504576620**



---

**Mirian Lisbeth Yar Garzón**

**C.I. 2300047988**

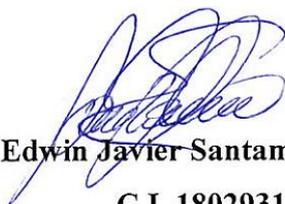
## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.**

**C.I. 1803324175**



**Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.**

**C.I. 1802931426**

Ambato, 22 de mayo del 2023

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autoras.



**María Fernanda Tipán Rocha**

**C.I. 0504576620**



**Mirian Lisbeth Yar Garzón**

**C.I. 2300047988**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, al niñito Jesús y a la Santísima Cruz por brindarme su bendición y darme la fe suficiente para poder concluir este trabajo con éxito.

A mis padres Eduardo Tipán y Zoila Rocha que son mi tesoro, por estar conmigo en todo momento cuidándome y apoyándome en cada paso que he dado desde pequeña, por su amor incondicional y sobre todo por el gran esfuerzo que han hecho para permitirme lograr este sueño que no solo era mío sino también de ellos.

A mis hermanos Jonathan y Cintya por estar pendientes de mí con su amor de hermanos, a mi pequeña especialmente por acompañarme en los momentos más duros, por escucharme y por siendo tan pequeña darme palabras de ánimo.

A mi novio Henry Panchi, que ha estado ahí conmigo acompañándome en este camino que hoy llega en parte a su fin, por su amor sincero, por su apoyo, por su comprensión, por tomarme de la mano y motivarme a seguir cuando sentía que ya no podía dar un paso más en mi carrera universitaria.

A mi angelito del cielo mi abuelito Alejandro Rocha que, aunque me hubiera gustado mucho tenerlo conmigo en estos momentos sé que en ese lugar está rodeado de paz y tranquilidad.

A mi abuelita Zoila Rocha (abuelita Chola) que adoro con todo mi corazón, mi abuelita consentida, mi otra madre por darme su amor, su cariño y por siempre preocuparse por mi bienestar y por el de todos sus nietos.

A mis abuelitos paternos Lucindo Tipán y Fanny Arias por cuidarnos a mis hermanos y a mí desde muy pequeños, por acompañarnos en cada reunión, evento o logro que teníamos en la primaria y hasta hoy ser parte de esos bonitos recuerdos.

A todos ellos que son mi tesoro, las personas que más amo en la vida les dedico este trabajo, ¡esto va por ustedes!

**María Fernanda Tipán Rocha**

## **DEDICATORIA**

Dedico todo el esfuerzo puesto en este trabajo a Dios en primer lugar, por darme fuerzas, salud y la fe necesaria para seguir adelante en cada uno de los pasos que he dado a lo largo de mi carrera universitaria, también a mis padres: Mirian y Gilberto, quienes han sido siempre el pilar fundamental y el soporte necesario para conseguir esta meta anhelada, agradezco su tiempo, amor, cariño, pero sobre todo porque han creído en mí, en mi capacidad para alcanzar todas esas metas que me he propuesto, por haberme enseñado que todo el esfuerzo que un día se luchó hoy tiene su recompensa, también agradezco a mis hermanos, en especial a mi hermana, Leslie, quien ha sido mi compañera de estudio y me ha ayudado muchas veces en todo lo que he necesitado y ha estado para mí incondicionalmente. A mi compañera Fernanda Tipán que me brindó su amistad y ha sido un apoyo durante este tiempo de estudio y realización del trabajo. En general a todas las personas que me conocen dedico este proyecto de grado.

**Mirian Lisbeth Yar Garzón**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la Virgencita de Guadalupe por protegerme con su mando sagrado en toda esta etapa de mi vida, por cuidarme en cada viaje que hacía y permitirme llegar con bien a la Universidad y a mi hogar.

A mis padres Eduardo y Zoila por ser mi apoyo incondicional y el motivo de mi lucha por alcanzar este sueño, por siempre abrigarme con su amor de padres cuando más lo he necesitado y por enseñarme que la humildad, respeto, responsabilidad y amor son los valores más valiosos que un ser humano puede tener

A mis hermanos Jhonatan que es mi ejemplo a seguir por su constancia, dedicación y humildad; y Cintya por no dejarme sola y siempre animarme a conseguir mis sueños.

A mi novio Henry por no soltarme la mano y acompañarme en este camino con su amor, apoyo, comprensión, confianza, pero sobre todo por ser también mi amigo, mi compañero de vida por darse el tiempo de escucharme de aplaudir mis logros y animarme en mis derrotas.

A mi tutor Ing. Oswaldo Verdesoto por apoyarme en el desarrollo de este trabajo de titulación, por su paciencia, apoyo y entrega para culminar con éxito esta etapa.

A mis abuelitos por velar por mi bienestar y por el de mis hermanos desde que estuvimos muy pequeños.

A mi querida amiga Mirian Yar que estuvimos juntas desde el primer ciclo de estudios en la Universidad, por su compañía, su lealtad y su amistad que me ayudaron a sobrellevar mi vida universitaria y fue parte esencial para aquellos trabajos en equipo y hoy para el desarrollo final de este trabajo.

Y como no agradecer también a mi querida Universidad Técnica de Ambato mi Facultad de Ciencias Administrativas por permitirme ingresar para forjar mi carrera profesional con todos los profesores que sin duda a lo largo de mi carrera han sido éticos, responsables, solidarios y sobre todo profesionales capaces de brindarnos los conocimientos necesarios para nuestra formación.

**María Fernanda Tipán Rocha**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a todas las personas que estuvieron en mi proceso de estudio, también agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Administrativas por permitirme constituir parte de su prestigiosa institución formándome como una profesional, en especial a mi tutor Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD., por haber sido un pilar fundamental en el desarrollo de nuestro trabajo de titulación.

A mí, por seguir siempre en la lucha de conseguir todas mis metas con la confianza y convicción necesarias.

**Mirian Lisbeth Yar Garzón**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tema del proyecto de investigación .....	1
1.1.1 Antecedentes Investigativos .....	1
1.1.2 Marco teórico.....	3
1.1.2.1 Clima laboral .....	3
1.1.2.1.1 Importancia del clima laboral .....	4
1.1.2.1.2 Dimensiones .....	4
1.1.2.1.3 Perspectivas .....	5
1.1.2.1.4 Tipos de clima laboral.....	6
1.1.2.1.5 Modelos de evaluación del clima laboral.....	6
1.1.2.1.6 Ambiente laboral .....	7
1.1.2.1.7 Situaciones que provocan un ambiente de trabajo negativo .....	8
1.1.2.2 Estrés laboral .....	8
1.1.2.2.1 Origen.....	8
1.1.2.2.2 Definición .....	9
1.1.2.2.3 ¿Cómo se detecta el estrés?.....	10
1.1.2.2.4 Síntomas del estrés laboral .....	10
1.1.2.2.5 Causas del estrés laboral .....	11
1.1.2.2.7 Perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral .....	12
1.1.2.2.8. Modelos del estrés laboral .....	13

1.1.2.2.9.	Manejo del estrés .....	15
1.1.3.	Descripción del problema .....	17
1.2	Objetivos .....	18
1.2.1	Objetivo General .....	18
1.2.2	Objetivos Específicos .....	18
<b>CAPÍTULO II.....</b>		<b>19</b>
<b>2.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>19</b>
2.1	Materiales.....	19
2.2	Enfoque de la investigación .....	19
2.2.1	Enfoque cuantitativo.....	19
2.3	Modalidades de la investigación .....	19
2.3.1	Bibliográfica .....	19
2.3.2	De campo.....	20
2.4	Niveles de investigación .....	20
2.4.1	Investigación exploratoria .....	20
2.4.2	Investigación correlacional.....	20
2.5	Técnica de investigación.....	21
2.6	Población.....	21
2.6.1	Muestra .....	21
2.7.2.	Confiabilidad del instrumento de recolección de información .....	26
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>28</b>
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>28</b>
3.1	Análisis y discusión de los resultados.....	28
3.2	Análisis estadístico .....	43
3.2.1	Validez del instrumento .....	43
3.2.1.1	Prueba de Normalidad.....	43
3.2.2	Comprobación de hipótesis .....	47
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>49</b>
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
4.1	Conclusiones.....	49
4.2	Recomendaciones .....	50
REFERENCIAS.....		51
ANEXOS .....		55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Modelos de medición del clima laboral.....	7
<b>Tabla 2.</b> Síntomas del estrés laboral .....	10
<b>Tabla 3.</b> Población .....	21
<b>Tabla 4.</b> Clasificación instrumentos de recolección de datos .....	23
<b>Tabla 5.</b> Dimensiones del clima laboral .....	24
<b>Tabla 6.</b> División de ítems clima laboral .....	24
<b>Tabla 7.</b> Perspectivas del estrés .....	25
<b>Tabla 8.</b> Dimensiones del estrés laboral.....	25
<b>Tabla 9.</b> Preguntas en escala de Likert .....	26
<b>Tabla 10.</b> Procesamiento de casos.....	27
<b>Tabla 11.</b> Estadísticas de fiabilidad .....	27
<b>Tabla 12.</b> Género.....	28
<b>Tabla 13.</b> Edad.....	29
<b>Tabla 14.</b> Estado civil.....	30
<b>Tabla 15.</b> Tiempo de trabajo en la empresa .....	31
<b>Tabla 16.</b> Dimensión liderazgo.....	32
<b>Tabla 17.</b> Dimensión autonomía .....	33
<b>Tabla 18.</b> Dimensión cooperación y apoyo .....	34
<b>Tabla 19.</b> Dimensión reconocimiento .....	35
<b>Tabla 20.</b> Dimensión innovación .....	36
<b>Tabla 21.</b> Dimensión equidad .....	37
<b>Tabla 22.</b> Dimensión motivación .....	38
<b>Tabla 23.</b> Factor síntomas psicológicos .....	39
<b>Tabla 24.</b> Factor ambiente laboral.....	40
<b>Tabla 25.</b> Factor desempeño y organización .....	41
<b>Tabla 26.</b> Prueba KMO y Barlett .....	43
<b>Tabla 27.</b> Prueba de normalidad.....	44
<b>Tabla 28.</b> Correlación de las variables .....	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Género .....	28
<b>Gráfico 2.</b> Edad .....	29
<b>Gráfico 3.</b> Estado Civil .....	30
<b>Gráfico 4.</b> Tiempo de trabajo en la empresa .....	31
<b>Gráfico 5.</b> Dimensión liderazgo .....	32
<b>Gráfico 6.</b> Dimensión Autonomía .....	33
<b>Gráfico 7.</b> Cooperación y apoyo .....	34
<b>Gráfico 8.</b> Reconocimiento .....	35
<b>Gráfico 9.</b> Dimensión Innovación .....	36
<b>Gráfico 10.</b> Dimensión Equidad .....	37
<b>Gráfico 11.</b> Dimensión motivación .....	38
<b>Gráfico 12.</b> Factor Síntomas psicológicos .....	39
<b>Gráfico 13.</b> Factor ambiente laboral .....	40
<b>Gráfico 14.</b> Factor desempeño y organización .....	41

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El clima laboral resulta un tema bastante amplio que no siempre se toma en cuenta en algunas empresas especialmente en las que se encuentran ubicadas en sectores lejanos no tan conocidos y de población pequeña, por lo que el objetivo general fue determinar la importancia que tiene el clima laboral en el estrés de los trabajadores dentro de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, la cual constituye una parroquia rural al norte de Latacunga.

La importancia de este estudio radica en que, en la parroquia no se han realizado investigaciones exhaustivas para estudiar a fondo temas como el clima y el estrés laboral, dado que en este lugar la agricultura y ganadería se consideran como actividades principales de sus habitantes, especialmente la fabricación de lácteos constituye una fuente de comercio representativo de la parroquia.

Los datos de esta investigación son de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional ya que se busca contar con información real para el estudio del tema, además también se aplicó la modalidad bibliografía y de campo, la información se obtuvo mediante una encuesta validada por el coeficiente de Alpha de Cronbach y posteriormente aplicada a 143 trabajadores de las empresas lácteas del sector.

Como conclusión se determinó que el clima laboral dentro de estas empresas si influye con el estrés de sus trabajadores, además se evidenció que los aspectos más relevantes para que los trabajadores mantengan un buen desempeño son: el liderazgo, ambiente de trabajo, sentimientos psicológicos, motivación y recompensas.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, ESTRÉS LABORAL, EMPRESAS DE PRODUCCIÓN, AMBIENTE LABORAL

## **ABSTRACT**

The work environment is a fairly broad issue that is not always taken into account in some companies especially those located in distant sectors not so well known and small population, so the general objective was to determine the importance of the work environment in the stress of workers within dairy production companies in the parish Mulaló, which is a rural parish north of Latacunga.

The importance of this study lies in the fact that, in the parish, exhaustive research has not been carried out to study in depth issues such as climate and work stress, since in this place agriculture and livestock are considered as the main activities of its inhabitants, especially the manufacture of dairy products constitutes a source of trade representative of the parish.

The data of this research are quantitative, descriptive and correlational since it seeks to have real information for the study of the subject, in addition the bibliography and field modality was also applied, the information was obtained through a survey validated by Cronbach's Alpha coefficient and subsequently applied to 143 workers of dairy companies in the sector.

In conclusion, it was determined that the work environment within these companies does influence the stress of their workers, it was also evidenced that the most relevant aspects for workers to keep good performance are leadership, work environment, psychological feelings, motivation, and rewards.

**KEYWORDS:** RESEARCH, WORK ENVIRONMENT, WORK STRESS, PRODUCTION COMPANIES, WORK ENVIRONMENT

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Tema del proyecto de investigación

“La importancia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga”

#### 1.1.1 Antecedentes Investigativos

Chiang et. al (2022) en su revista científica que las organizaciones deben considerar como se maneja el clima organizacional al interior de estas como un aspecto fundamental para que los colaboradores puedan realizar su gestión, además concuerdan en que los objetivos de una empresa deben estar alineados a la misma, puesto que sin esto las personas afectadas principalmente son los trabajadores, desencadenando un bajo rendimiento laboral y con ello bajas en la productividad de las empresas.

Plantean que el clima organizacional repercute en la salud psicológica de los trabajadores a través de síntomas principales como lo son la fatiga y el estrés, por lo cual concluyen en que todas las organizaciones deben emplear un adecuado clima organizacional para que éste no afecta la salud de los trabajadores y por ende las actividades diarias de los mismos (Chiang et. al, 2022).

El estrés laboral ha sido catalogado como una enfermedad del siglo XXI, este se origina a partir de la presión que se genera entre los estímulos físicos y emocionales que demanda un puesto de trabajo, parte de ello, las cargas laborales y demandas del puesto de trabajo en la mayoría de ocasiones superan las capacidades de los trabajadores, lo cual produce que las personas presenten una serie de sintomatología propia del estrés y que ocasiona afectaciones en la salud de las personas y las relaciones entre sus compañeros de trabajo y el empleador (Marín, 2022).

La autora Pérez (2019) en su investigación destaca que el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas de Quito no guarda ninguna relación, además se determina que algunas de las causas más frecuentes que originan estrés son: falta de compromiso y apoyo por parte de la organización, líneas de comunicación deficientes, ambiente laboral inadecuado,

ausencia de compañerismo entre el personal que labora en la empresa, por ende, los niveles de estrés suelen elevarse al no evidenciar el compromiso por parte de la alta gerencia.

En la tesis de grado, “El estrés laboral y la relación con el clima organizacional de los colaboradores de la corporación Impactex” en el cual se fijó como objetivo principal determinar la influencia y relación de estas dos variables en la corporación Impactex, la autora María & Barba (2021) menciona que actualmente en muchas organizaciones se desconoce el clima laboral, su importancia, afectación y características que se inmiscuyen en el ámbito profesional, por lo que esto provoca que las relaciones entre directivos – trabajadores no se torne clara y afecte la productividad, liderazgo, líneas de comunicación que resultan importantes para una buena toma de decisiones, emisión de juicios de valor y solución de problemas. Esto conlleva a que el estrés laboral se encuentre presente en el personal de trabajo y surja desde agotamiento físico y mental hasta malestares corporales e inclusive depresión. En la investigación se realizó el estudio a través de una encuesta que tuvo como fin evaluar los riesgos psicosociales, fue aplicada a 93 personas relacionadas al sector de estudio, el análisis de datos se realizó a través del coeficiente de correlación de Spearman, lo que arrojó como resultados que el clima laboral si tiene relación con el estrés en la empresa de estudio.

La percepción del clima laboral puede repercutir de manera positiva o negativa puesto que el conocimiento sobre su manejo correcto dentro de una institución u organización logrará mejorar tanto la calidad de vida de sus miembros de trabajo como el ambiente en el que se desenvuelven para realizar sus actividades laborales, pero por el contrario si no se aplica y maneja de forma adecuada ni tampoco se le da la importancia que atribuye, puede afectar los niveles personales y profesionales de los trabajadores como la baja productividad, el desánimo, cansancio, falta de motivación, aburrimiento, incumplimiento de actividades, entre otras; lo que involucra como consecuencia el estrés (Mayorga & Barba, 2021).

En el artículo científico, “Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública” los autores Chiang et al., (2022) plantearon como propósito conocer el efecto de los factores del clima organizacional en el estrés laboral, comparando funcionarios públicos del área de la

salud y seguridad, se evidenció que resulta una necesidad de las empresas u organizaciones identificar aquellos factores que originan deficiencias en las distintas áreas organizacionales, por lo que evaluar las percepciones de los trabajadores resulta una oportunidad de mejora en el ámbito empresarial. En esta investigación se recabó información a través de una encuesta basada en dos cuestionarios uno sobre el clima laboral planteado según sus dimensiones expuestas por Bordas Martínez, (2016) y otro acerca del estrés laboral en el cual se utilizó parte del Test de Maslach para el análisis de las variables, estos cuestionarios fueron aplicados a 321 funcionarios de distintas instituciones públicas. El análisis de datos se realizó a través de los procedimientos estadísticos que arrojaron como conclusiones que el estrés laboral sí es afectado por el clima organizacional, pero en diferentes grados dependiendo de la dimensión y tipo de funcionario.

### **1.1.2 Marco teórico**

#### **1.1.2.1 Clima laboral**

Rubió (2016) considera que el clima laboral representa los sentimientos, percepciones, normas, políticas, expectativas, actitudes y conductas que identifican la vida laboral de la organización (pág. 54).

Conocer el manejo del clima en una organización es importante si se considera que la forma de comportamiento del empleado dentro de ella está regida no solo por las características de sus actitudes sino también por la forma en que éste perciba el clima de trabajo y los componentes de su organización, además el conocer como perciben los empleados el clima laboral le permitirán al directivo recabar información que le posibilite planificar intervenciones que tengan como fin modificar los comportamientos inadecuados, mejorar la calidad de trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y en forma general, desarrollar la eficiencia de la organización (Rubió, 2016).

Las empresas deben lograr un clima laboral óptimo para que los empleados estén motivados al momento de cumplir con sus actividades en el trabajo. Es necesario incluso identificar en qué ambiente laboral se encuentra la empresa, la manera más habitual de conocer la situación real de la empresa con respecto a este tema es a través de encuestas a los empleados que deben tener el carácter de anonimato y sus

preguntas deben ser cerradas y abiertas para que los empleados se sientan cómodos y en la libertad de responder a las encuestas sin temor alguno (Alvarado et al., 2013)

#### **1.1.2.1.1 Importancia del clima laboral**

El clima laboral es un conjunto de elementos en el cual se encuentran los sistemas de recompensas, logro de metas y cumplimiento de reglamentos internos establecidos para todos los miembros de una entidad, de ahí radica la importancia de éste en mantener un ambiente laboral armonioso, tranquilo, saludable que permita a los empleados mantener el compromiso de brindar rentabilidad a la empresa y tener la satisfacción de sentirse realizados y valorados profesionalmente, lo cual provocará que se genere mayor productividad en las actividades laborales (Micolta de León, 2014, pág. 8).

#### **1.1.2.1.2 Dimensiones**

##### *Liderazgo*

Es la influencia que ejercen ciertas personas en el comportamiento de otros con el fin de lograr los resultados propuestos, esto dependerá de muchas condiciones existentes dentro del medio social tales como: procedimientos, valores y normas (Segredo Pérez, 2013).

##### *Autonomía*

Para Bordas Martínez (2016) “es el grado en el que los miembros de una organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar a sus superiores, es decir representa el grado en el que se anima a los trabajadores a ser independientes, autosuficientes y a tomar iniciativas propias”(pág. 28).

##### *Cooperación y apoyo*

Es el grado en el que los trabajadores perciben que dentro de la organización existe un buen compañerismo, apoyo y cordialidad para el progreso de la organización

##### ***Reconocimiento***

Los miembros de la organización sienten que su trabajo es reconocido y valorado acorde al cumplimiento que tengan, además de la contribución que realizan a la organización.

##### *Innovación*

Los miembros de la organización perciben que existe una buena comunicación y

apego para expresar nuevas ideas, procedimientos o métodos que se tengan en mente para mejorar la creatividad y el cambio en la organización siempre y cuando se tengan presente los riesgos que se produzcan de una idea y evitarlos (Bordas Martínez, 2016).

#### *Equidad*

Rivera et. al (2018) manifiestan que “es el conocimiento claro que los empleados tienen sobre la existencia de políticas, normas y reglamentos en fin de mantener un control adecuado de todos los miembros dentro de la institución” (pág. 5).

### **1.1.2.1.3 Perspectivas**

#### *Perspectiva realista*

Según Bordas Martínez (2016) considera al clima laboral como “**un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de sus miembros.**”

Por lo que el clima laboral en la perspectiva realista se considera como parte de la organización, la cual tiene la facultad de manejar correctamente el clima dentro de la misma, para que los trabajadores se sientan seguros, con ánimo de trabajo, fomenten relaciones interpersonales con sus compañeros, se apoyen mutuamente y por ende alcanzar los objetivos organizacionales.

#### *Perspectiva subjetiva*

Bordas Martínez (2016) menciona que “**dentro de esta perspectiva se considera al clima más como un atributo de las personas, situando el acento en los aspectos individuales y subjetivos.**” En tal sentido el autor manifiesta que esta perspectiva se enfoca en el análisis del clima laboral como parte del individuo, es decir como son sus actitudes propias, el grado de liderazgo que poseen, la automotivación, la comunicación con los demás, y en sí, como ellos se relacionan en su espacio de trabajo con sus compañeros.

#### *Perspectiva interaccionista*

Dentro de esta perspectiva se pretende integrar a los dos conceptos mencionados anteriormente, al considerar al clima laboral como el resultado de la interacción de las características organizacionales objetivas y de las percepciones de sus colaboradores, es ahí donde se refleja la relación entre los factores objetivos y subjetivos (Bordas Martínez, 2016).

#### **1.1.2.1.4 Tipos de clima laboral**

##### ***Autoritario***

Las empresas se basan en una relación jerárquica sin flexibilidad, la toma de decisiones la deciden y evalúan únicamente los altos mandos, sin tomar en cuenta opiniones de otros departamentos o áreas, es decir los directivos no confían en el trabajo o capacidad de sus colaboradores y por ende la comunicación es casi nula, en este tipo de clima laboral “se hace lo que se dice” (Guzman, 2021).

##### ***Paternalista***

Se da en empresas más estructuradas, existe una relación formal entre los altos mandos y los empleados, la comunicación y la confianza se torna débil ya que no se muestra mucho interés por las necesidades o pensamientos de los colaboradores y ellos no se sienten comprometidos con la empresa (Guzman, 2021).

##### ***Consultivo***

Este es un clima laboral mucho más dinámico y proactivo, en el cual la comunicación y confianza fluye de manera correcta al mostrar interés de parte de los directivos por sus empleados, incluyéndolos en la toma de decisiones, priorizando sus opiniones y los objetivos que logran alcanzar (Herrera, 2019, pág. 28).

##### ***Participativo***

Se dan en empresas en las cuales existe una jerarquía horizontal. Los directivos tienen un gran nivel de confianza hacia sus trabajadores y sus opiniones son primordiales para la toma de decisiones. Todos los miembros de una organización mantienen una confianza mutua, se siente el compromiso con la organización y trabajan duro para alcanzar los objetivos planteados, la empresa les brinda oportunidades de crecimiento profesional y reconoce el trabajo que realizan (Guzman, 2021).

#### **1.1.2.1.5 Modelos de evaluación del clima laboral**

A lo largo de la historia se han planteado varios modelos de evaluación del clima laboral, algunos autores inclusive los clasifican con distintas dimensiones, por lo que para analizar estos modelos se clasificó en una tabla resumida el detalle de cada uno de estos.

**Tabla 1.** Modelos de medición del clima laboral

<b>MODELO</b>	<b>AÑO</b>	<b>DIMENSIONES</b>
Modelo de Halpin y Croft	1963	Sentimientos personales, confianza, intimidad, actitud
Modelo de Litwin yStringer	1968	Estándares, responsabilidad , riesgos, estructura, conflictos
Modelo de likert	1965	Comunicación y productividad, estructura organizativa, motivación, toma de decisiones.
Modelo de funcionamiento organizacional Katz y Kanhn	1991	Funcionamiento de grupo y liderazgo
Modelo de evaluación del clima laboral	1995	Inducción, trabajo gratificante, calidad organizacional, comportamiento, estructura organizacional, elementos de trabajo, estabilidad laboral, elementos de trabajo, liderazgo.
Modelo de medición clima laboral de Williams	2013	Espacio físico, trabajo en equipo, motivación yliderazgo

*Nota:* La tabla detalla algunos de los modelos que han sido establecidos a lo largo del tiempo por diversos autores, además de las dimensiones de cada uno de ellos: *Modelo para Evaluar los Factores que Inciden en el Clima Laboral del GAD Provincial de Chimborazo* (pag.29), Cunín, Rud, 2018, Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

#### **1.1.2.1.6 Ambiente laboral**

El ambiente laboral es el espacio de trabajo en el cual el empleado se encuentra cómodo y se fomentan altos niveles de creatividad y productividad, estos ambientes llevan a que los empleados mantengan sentimientos gratificantes y como tal pueden incrementar los ingresos para el empleador (Ferro Veiga, 2020).

El ambiente laboral repercute directamente en la eficiencia y desenvolvimiento de los trabajadores, es decir si un trabajador labora en un mal ambiente de trabajo esto afectará en sus emociones, en el compromiso que tiene con la empresa y en la

motivación.

#### **1.1.2.1.7 Situaciones que provocan un ambiente de trabajo negativo**

##### ***Manejo de conflictos***

Al no saber manejar los conflictos que se pueden presentar en la empresa y no buscar una solución inmediata puede provocar que el problema sea mayor, por ello es de suma importancia identificarlo desde la raíz y planear soluciones (Aguas, 2021).

##### ***Falta de inteligencia emocional***

Las emociones son reacciones naturales propias de cada ser humano, es por eso por lo que debemos aprender a reconocer la situación en la que nos encontramos, buscar alternativas si fuera el caso y actuar de la mejor manera; en caso de encontrarse con situaciones de tensión no se debe perder la calma, hay que saber controlar los impulsos o malas reacciones que puedan salirse de control (Aguas, 2021).

##### ***Desorden***

El desorden puede influir en el bienestar profesional y ser una fuente de estrés laboral, se deben realizar las actividades de trabajo en un espacio ordenado y recogido, en el que resulte fácil el desarrollo de las tareas, mejorar o evitar los malos hábitos es una de las formas en las que los trabajadores pueden hacer que su ambiente de trabajo se vuelva más propicio para el progreso de sus actividades labores (Martin Sanjuan, 2019).

##### ***Falta de comunicación***

Para Aguas (2021) “Cuando no existe una comunicación clara y correcta tanto profesional como personal los mensajes se pueden interpretar de manera errónea provocando desacuerdos en base al objetivo real que tenía el mensaje emitido”.

#### **1.1.2.2 Estrés laboral**

##### **1.1.2.2.1 Origen**

Faragher & Cass Cooper (2002) mencionan que el estrés laboral puede originarse a partir de una variedad de factores relacionados con el trabajo, la organización y el entorno laboral. Algunos de los factores más comunes que se consideran como causas del estrés laboral incluyen:

- Carga de trabajo excesiva o desproporcionada
- Falta de control sobre el trabajo o el ambiente laboral

- Incertidumbre o inestabilidad en el trabajo
- Relaciones conflictivas con colegas o superiores
- Falta de apoyo o recursos en el trabajo
- Cambios significativos en el trabajo, como una reestructuración o una nueva tecnología
- Ambiente laboral tóxico o poco saludable
- Inseguridad en el empleo
- Ausencia de planes de crecimiento y desarrollo del personal
- Desplazamiento de responsabilidades
- Falta de claridad en las metas y las expectativas
- Incompatibilidad entre las necesidades y los recursos
- Es importante tener en cuenta que estos factores pueden variar dependiendo del trabajo y la organización, y que el estrés laboral puede ser causado por una combinación de factores.

#### **1.1.2.2.2 Definición**

Las múltiples ocupaciones del diario vivir provocan estrés, esta es una problemática que tiene mayor incidencia a nivel laboral. El estrés tiene su origen con la existencia de los primeros seres humanos, pues es probable que esto haya posibilitado la evolución de este. El fenómeno del estrés se presenta con mayor fuerza en la actualidad, esto puede conllevar a enfermedades graves o desencadenar aquellas que no se han presentado

De acuerdo con Varela (2020) menciona que el estrés tiene relación con aquello que se percibe y la valoración de las situaciones que se deben afrontar, todo esto acorde con los recursos con los que se dispone en un determinado entorno para resolver las situaciones con eficacia; en definitiva son las circunstancias y capacidades para obtener un resultado óptimo. El estrés puede ser utilizado en beneficio de las personas, para ello hay que precisar que es lo que sucede, cuales son aquellos cambios que se perciben, estos pueden ser de naturaleza comportamental, psicológica o fisiológica. Esto se traduce en que los individuos tomen conciencia de las situaciones, del estado de ánimo y aquellas alteraciones que se puedan presentar.

Del Hoyo Delgado (2004) afirmó lo siguiente:

Desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la **"respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas"**. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Muchas veces las personas tienden a denotar que no cuentan con los recursos suficientes para enfrentar las problemáticas laborales y por ende surge el estrés (p.6)

### **1.1.2.2.3 ¿Cómo se detecta el estrés?**

Varela (2020) menciona que existen un sinnúmero de manifestaciones e indicadores en el ser humano que advierten sobre la presencia de estrés, ya sea en una etapa de iniciación o mucho más avanzada. Es importante que se alerte acerca de los síntomas que deriven esta patología. Sin embargo, no todas las personas presentan los mismos indicadores de estrés, esto se debe a que cada organismo reacciona de forma distinta a los estímulos del entorno en el que se encuentra. Cabe mencionar que es de suma importancia que se conozcan aquellos síntomas para actuar y controlar el estrés. Algunas de los síntomas se deben a cambios en la conducta, emociones, pensamientos y síntomas físicos.

### **1.1.2.2.4 Síntomas del estrés laboral**

Román (2022) menciona que algunos de los síntomas que se derivan del estrés laboral desencadenan en sintomatología física y fisiológica. Estos síntomas tienen influencia en el rendimiento del colaborador de la empresa, debido a que provoca agotamiento, tanto mental como físico y esto genera falta de concentración en el desarrollo de sus actividades.

El estrés deriva síntomas, tanto cognitivos como físicos. Los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 2.** Síntomas del estrés laboral

<b>Síntomas cognitivos</b>	<b>Síntomas físicos</b>
Inseguridad	Dolor de cabeza
Temor o miedo	Taquicardia
Preocupación	Tensión muscular

Percepción negativa de las decisiones que se toman y de sí mismo	Molestias en el estómago
Depresión y ansiedad	Mareo, náuseas
Dificultad para concentrarse, actuar y pensar	Palpitaciones

Nota: La tabla detalla aquellos síntomas tanto cognitivos como físicos que se derivan del estrés laboral. *Estrés: Herramientas para reducirlo y eliminarlo. Combate la ansiedad científicamente* (p.35-36), por Iván Román Salinas ,2022, México: Ediciones de la U.

#### **1.1.2.2.5 Causas del estrés laboral**

Las causas que generan el estrés en el trabajo pueden ser múltiples, pero en la mayoría de los casos guardan relación con el ambiente de trabajo. Entre algunas de las causas más comunes del estrés son: sobrecarga laboral, lo que ejerce presión hacia los empleados que deben cumplir con sus actividades diarias, ausencia de estímulos en el trabajo, lo que lo convierte en algo rutinario y monótono, inestabilidad en el empleo y temor por perder el puesto de trabajo. Además de ello, el recargo de las actividades laborales conlleva mayor responsabilidad, lo que produce angustia, otras causas que generan estrés se fundamentan en el desarrollo de tareas de alto riesgo, ausencia de compañerismo entre el personal de la empresa y acoso laboral (Román, 2022).

El estrés afecta el desempeño de los colaboradores de una determinada organización, esto provoca que se impacte directamente en la capacidad y rendimiento en el cumplimiento de las funciones y tareas que se han asignado a los trabajadores, lo que provoca que el resto de las personas se vean afectadas por estas circunstancias, además de ello el estrés dentro del entorno laboral provoca una serie de sensaciones, como tristeza, irritabilidad y ansiedad. También se deriva en la falta de productividad, rendimiento laboral y agotamiento mental y físico (Delgado Espinoza et al., 2020).

#### **1.1.2.2.6 Dimensiones del estrés laboral**

##### **Síntomas psicológicos**

El estrés laboral puede causar una serie de emociones, las cuales desencadenan en agotamiento mental, físico, genera una sensación de angustia y preocupación, puesto que el individuo no se siente en la capacidad para hacer frente a las situaciones que le

estresan. Algunos de estos síntomas pueden ser problemas con el cuello, espalda, dolor de cabeza, cansancio, agotamiento, respiración agitada, esto puede conllevar a enfermedades graves (Cortés et al., 2020).

### **Ambiente laboral**

Está relacionado con aquello que los colaboradores perciben en base a los diferentes factores que determinan la calidad y experiencia en los puestos de trabajo, estos factores son de carácter tangibles e intangibles. Los factores tangibles tienen relación con el sueldo, recompensas, premiaciones, muebles de oficina, espacios físicos, todo esto con la finalidad de que las personas se encuentren seguras y felices en la empresa que desempeñan; por otra parte, los factores intangibles son significativos para que se propicie un ambiente laboral adecuado y los colaboradores se sientan agradecidos (Vargas, 2021).

### **Desempeño y organización**

La organización es la asociación de activos, que está compuesto por recursos humanos, de capital y físicos, con los cuales se pretende que los individuos desarrollen de forma óptima sus actividades para conseguir las metas propuestas por la organización (Barradas et al., 2020).

#### **1.1.2.2.7 Perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral**

El estrés se puede identificar mediante cuatro perspectivas: clínica, médica, psicología organizacional y psicología en la ingeniería. Desde una perspectiva médica, se define al estrés como el grado en que influye en la salud de los trabajadores, por otra parte, desde la parte clínica, el estrés se relaciona con las condiciones laborales para el trabajador y como estas repercuten en la salud mental de las personas, en cuanto a la psicología organizacional esta tiene su enfoque en los procesos mediante el cual el colaborador determina el ambiente de trabajo y le permite verificar si este es estresante o no (Patlán, 2019),

- Estrés como estímulo

El estrés al ser un estímulo proviene del exterior, los estímulos que generan estrés son aquellos que ejercen presión sea esta emocional o física sobre el individuo, y puede afectarle de forma permanente o temporal (Patlán, 2019).

- Estrés como respuesta

El estrés es una respuesta que puede ser conductual, fisiológica o psicológica como

respuesta a un estímulo que represente amenaza para la persona, las personas reaccionan al estrés mediante una serie de etapas, que parte desde la fase de alarma, resistencia o adaptación y agotamiento (Patlán, 2019).

- Estrés como transición

El estrés se define como aquel que se genera entre el individuo y el ambiente cuando existe una diferencia entre las demandas de tareas y los recursos con los que cuenta la persona para llevar a cabo sus actividades. En este contexto, se considera la demanda que se tiene, la respuesta que se da y los recursos proporcionados (Patlán, 2019).

- Estrés como interacción

Tiene su atención en la relación entre los efectos del estrés y las fuentes de estrés. En este enfoque se recomienda que se evalúe las fuentes que generan estrés y los efectos que produce (Patlán, 2019).

#### **1.1.2.2.8. Modelos del estrés laboral**

El autor Floría (2013) en su obra menciona que los modelos iniciales del estrés, de Cannon y Selye fueron elaborados en base a una descripción de como el organismo reacciona ante un estrés de tipo agudo y que no se puede evitar bajo condiciones amenazantes para la supervivencia del hombre. En base a ello, los modelos del estrés tienen su fundamento en el ambiente de trabajo, en donde se consideran aquellos aspectos que repercuten en la salud del trabajador, algunos de estos modelos son:

##### **Modelo demanda- control**

Este modelo es propuesto por Karasek y Theorell, quienes observaron que el trabajo tiene efectos sobre la salud de las personas y que estos se derivaban a partir de aquellas exigencias psicológicas del entorno laboral y el grado de control que se tiene sobre estas. A partir de ello, este modelo integra dos características: demandas psicológicas del trabajo: se definen como aquellas demandas que tiene que cumplir el trabajador, tales como actuar de forma rápida en el cumplimiento de las actividades cotidianas de su área laboral, emplear de forma eficiente su tiempo, agilidad y demás requerimientos; el control, son todos esos recursos que la empresa brinda al empleador para que ejecute sus actividades y también se relaciona con tener un control sobre la realización del trabajo, toma de decisiones asertivas y que los

trabajadores puedan desarrollar sus habilidades (Floría, 2013).

Cabe destacar que existen cuatro grupos de trabajo, que se clasifican en: trabajos pasivos, activos, con baja tensión y alta tensión. En el primer apartado se refiere a aquellos puestos de trabajo que tienen una demanda baja y que la capacidad de control es baja, en estos tipos de trabajo, por lo general en este tipo de trabajo los niveles de motivación son nulos y no permiten que el trabajador desarrolle sus habilidades. En el trabajo activo, existe mayor exigencia en el desarrollo de las actividades, por ende, el control tiende a ser alto, en consecuencia, el trabajador es quien asume el trabajo como un desafío, se siente motivado y tiene la oportunidad de crecimiento profesional. Aquellos trabajos con baja tensión se caracterizan por ser trabajos que tienen bajas demandas, el empleado realiza sus tareas de forma relajada, por lo que no se estresa. Finalmente, el trabajo con tensión alta tiene demanda de tareas alta y su control es bajo, sin embargo, el trabajador debe canalizar estas demandas, ya que si son muy elevadas puede experimentar niveles de estrés elevados y conducir a enfermedades graves.

#### **Modelo demanda- control- apoyo social**

Floría (2013) en su obra menciona que el autor Johnson hizo una ampliación del modelo demanda- control, con lo que introduce una dimensión denominada apoyo social, cuya función es el incremento de la capacidad para enfrentar una situación de estrés moderada. Este tipo de apoyo hace referencia a aquellas relaciones de tipo social que se mantienen con los mandos superiores al igual que con los compañeros de trabajo.

#### **Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral**

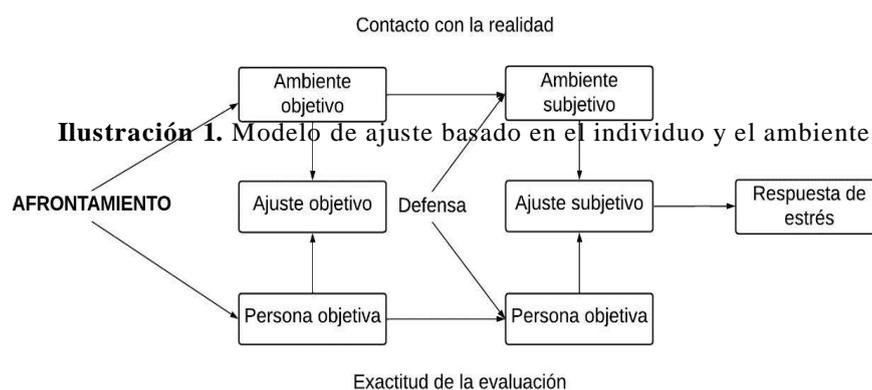
La característica principal de este modelo es que tiene su orientación en base a una ausencia de ajuste entre dos partes; una de ellas entre las necesidades que tienen los trabajadores y aquellos recursos que se proveen en el ambiente laboral, y otra las demandas del puesto de trabajo y el desenvolvimiento de las capacidades del personal para hacer frente a las situaciones estresantes (Floría, 2013).

#### **Modelo de esfuerzo- recompensa**

Este tipo de modelo está caracterizado por la ausencia de ajuste entre aquellos recursos del ambiente laboral y las necesidades que tiene el personal de la empresa

en conjunto con las demandas del entorno y habilidades del trabajador para afrontar las contingencias.

Este modelo tiene tres elementos que son: ambiente subjetivo, que es el entorno que percibe la parte trabajadora; ambiente objetivo definido como aquel ambiente propio de la organización y persona objetiva, que es el reflejo mismo de cómo es la persona en realidad (Floría, 2013).



*Nota:* La figura presenta el esquema basado en el modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral. *Control del estrés laboral* (p.41), por Pedro Mateo Floría, 2013, España, FC Editorial.

#### 1.1.2.2.9. Manejo del estrés

El nivel de estrés en una medida moderada, suelen ser considerados como un factor crítico para mejorar el desempeño de la organización, sin embargo, puede pasar desapercibido por parte de la gerencia, debido a que la percepción del estrés por parte de los empleados y gerencia suele ser totalmente distinta. Existe una serie de métodos que ayudarán a manejar el estrés en el entorno laboral.

#### Métodos individuales

Cada persona, debe considerar en qué medida maneja el estrés, muchas de las técnicas que han sido eficaces para la reducción del estrés incluyen técnicas para administrar de mejor forma el tiempo en el área de trabajo, además de que se debe realizar ejercicio físico y que el cuerpo se encuentre en movimiento, se debe realizar entrenamientos de relajación o a su vez pertenecer a redes de apoyo social.

La mayoría de las personas no organiza su tiempo de trabajo, por lo que se sienten presionados al momento de desarrollar sus actividades al no contar con una planificación previa que les permita ejecutar la mayor cantidad de actividades en el menor tiempo posible. Algunas de las técnicas para administrar de mejor manera el tiempo son:

Realizar una lista de actividades que se deben realizar

1. Ordenar las actividades de acuerdo con su nivel de dificultad
2. Ejecutar las actividades de mayor complejidad
3. Evadir las distracciones y optimizar el tiempo para realizar mayores actividades

Muchas de estas técnicas ayudan a que se reduzca la desidia, las personas centran su atención en alcanzar las metas y objetivos propuestos en la organización, además, con esto los individuos aprenden a como canalizar la tensión que se produce por las repetitivas actividades en el área laboral.

### **Métodos organizacionales**

Entre los factores que causan estrés, se encuentran las demandas de tareas que exigen emplear mayor esfuerzo para cumplirlas. Con la finalidad de mejorar los niveles de estrés, entre alguna de las alternativas para lograrlo, se tiene que mejorar la selección y asignación de personal a los puestos de trabajo, brindar capacitaciones, establecer metas y objetivos a alcanzarse, además, de ser necesario se debería hacer una reingeniería de los puestos de trabajo, de manera que se tenga mayor participación de todo el personal que labora en la empresa y conseguir mejoras en la comunicación (Robbins & Judge, 2017).

- Selección, colocación y capacitación

Algunos puestos suelen ser más estresantes que otros, esto debido a que cada persona responde de diferentes formas a los estímulos de su entorno. Muchos de los individuos que tienen poco tiempo en las empresas suelen atravesar por niveles de estrés más elevados, puesto que son vulnerables al desconocer el ritmo de trabajo de la organización, es por ello por lo que es necesario las capacitaciones e inducciones necesarias al personal para que desempeñen de mejor forma sus actividades (Robbins

& Judge, 2017).

- Establecimiento de metas

Las personas tienen un mejor desempeño cuando cuentan con metas establecidas y cuentan con el apoyo de la gerencia al hacer retroalimentaciones de su avance en la consecución de esas metas. Los individuos que tienen un compromiso alto con su trabajo suelen experimentar menos estrés debido a que consideran que aquellos factores que le generan estrés son un desafío y no una causa para estresarse, a diferencia de aquellos que no denotan interés en su área laboral y por ende se frustran al no tener un buen desempeño (Robbins & Judge, 2017).

- Rediseño del puesto de trabajo

Cuando se hace un rediseño del puesto de trabajo, el personal siente mayor responsabilidad con su puesto de trabajo, adquieren mayor autonomía y retroalimentación, lo que reduce el estrés. En muchas ocasiones, las actividades rutinarias, no demandan mayor uso de sus habilidades, por tanto, los niveles de estrés deberían ser mínimos (Robbins & Judge, 2017).

- Participación del empleado

El estrés en los empleados es nocivo, los trabajadores suelen tener incertidumbre con respecto a las metas, expectativas, formas de evaluación del desempeño y demás cuestiones. Si se permite que los empleados sean parte de las decisiones que afectan su desempeño, los gerentes lograrían que se aumente el control que se tiene del empleado y así se logra reducir el estrés, por ello es importante que se haga parte de las decisiones empresariales a los empleados y que estos sean escuchados (Robbins & Judge, 2017).

- Comunicación organizacional

Elevar el nivel de comunicación al interior de la organización con los trabajadores, reduce la incertidumbre y se disminuye la ambigüedad del rol. La gerencia debe considerar escuchar a los empleados, usar una comunicación efectiva para que se moldeen las percepciones que los trabajadores dan acerca de su puesto de trabajo (Robbins & Judge, 2017).

### **1.1.3. Descripción del problema**

En las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, se ha

evidenciado la necesidad de indagar a profundidad sobre como estas empresas manejan el clima laboral internamente con sus colaboradores, es decir cómo se ven reflejados aspectos tales como: el trabajo en equipo, liderazgo, motivación, incentivos, comunicación, entre otros; puesto que en varios estudios se ha determinado que el clima laboral constituye un factor fundamental para que los colaboradores de las organizaciones desarrollen de forma eficaz, eficiente y con los lineamientos de productividad sus actividades cotidianas en su puesto de trabajo.

Además, a medida que aumentan la competitividad de estas empresas en dicho sector, los empleadores buscan enfocarse en que sus trabajadores alcancen estándares de calidad más altos, con lo cual dejan de lado la salud y el bienestar de los colaboradores, siendo este parte esencial para el funcionamiento óptimo de una empresa, es así como se evidencia un aumento de la carga laboral lo que produce que los niveles de estrés se eleven.

Por tanto, esta investigación pretende determinar si existe relación del clima laboral en el estrés que se pudiese presentar en los colaboradores de estas empresas.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la importancia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente el clima laboral y el estrés de los trabajadores
- Diagnosticar el clima laboral y el estrés mediante la recolección de la información por medio de una encuesta.
- Establecer la relación entre el clima laboral y el estrés.

## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1 Materiales

Para el desarrollo del proyecto de investigación requerimos del uso de materiales como: computadora, cuadernos, libros, esferos, lápiz, papel bond, impresora, calculadora, celular, luz e internet. Todos estos materiales resultaron útiles para llevar a cabo la investigación.

#### 2.2 Enfoque de la investigación

##### 2.2.1 Enfoque cuantitativo

Carhuancho et al., (2019) mencionan que en el enfoque de tipo cualitativo tiene por objetivo principal comprender el mundo subjetivo de las personas y englobar la realidad desde el punto de vista del objeto de estudio y del propio contexto, estas son investigaciones que se centran en el sujeto de estudio.

El enfoque cuantitativo está caracterizado porque se apoya en el proceso investigativo en torno a medidas numéricas, tiene su fundamento en observar el proceso de tal forma que se recopilen datos numéricos para posterior a ello analizarlos y dar respuesta a las interrogantes que se han planteado en la investigación. Este tipo de enfoque por lo general emplea herramientas para su análisis estadístico y recolecta la información mediante la medición de parámetros y frecuencias de la población objeto de estudio (Cabezas et al., 2018).

Por lo tanto la investigación se basará en un enfoque cuantitativo porque se necesita la recolección y el análisis de datos para recabar información mucho más real sobre el tema de investigación.

#### 2.3 Modalidades de la investigación

##### 2.3.1 Bibliográfica

La investigación documental posibilita la identificación, organización, categorización, recolección y análisis de distintos documentos acerca de un fenómeno u objeto que se desea estudiar. Este tipo de investigación es considerada particular de modo que pueden ser interpretativas, además de que dan sentido a los documentos que han sido redactados para que sean comprensible y son relevantes

para preparar una investigación (Trejo, 2021).

En el desarrollo de la presente investigación se hará uso de la investigación bibliográfica o documental, con el propósito de conceptualizar y profundizar la cultura y el desempeño organizacional de acuerdo con diversos autores y su revisión bibliográfica.

### **2.3.2 De campo**

La investigación de campo en el proyecto será de gran ayuda con la finalidad de recabar información necesaria mediante la aplicación de un cuestionario, el mismo que será validado por expertos. De acuerdo con Baena (2017) en la investigación de campo las técnicas específicas sirven para la recolección y registro ordenado de aquellos datos que tengan relación con el tema de investigación, existen dos técnicas en la investigación de campo: la observación y exploración del terreno; que equivale al contacto de forma directa con el objeto de estudio y por otro lado la interrogación que es la recolección de información mediante testimonios escritos u orales de las personas.

## **2.4 Niveles de investigación**

### **2.4.1 Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria es el primer enfoque científico de este tipo para estudiar un fenómeno cuyo nivel de comprensión es bajo, ya sea que no se haya estudiado con anterioridad o que se pretenda abordarlo desde nuevos ángulos. Principalmente se enmarca en buscar variables relevantes y la relación entre ellas y construir hipótesis interesantes, así como recopilar datos empíricos que las respalden (Feria et al., 2019).

Para el presente proyecto, se empleará la investigación exploratoria debido a que el tema abordado no ha sido estudiado con anterioridad en el sector que se ha planteado y por ende su estudio es importante para la determinación de la relación entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores de las empresas de la parroquia Mulaló.

### **2.4.2 Investigación correlacional**

Para Báez (2018) **“la investigación correlacional es aquella que mide y evalúa con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación”** (pág. 30).

Para el presente proyecto se aplica la metodología correlacional puesto que se busca determinar si las variables de estudio tienen relación o no.

## 2.5 Técnica de investigación

En el presente proyecto de investigación se hará uso de una encuesta que se aplicará a los colaboradores de las empresas de producción de lácteos de la parroquia Mulaló, para determinar el manejo que tienen del clima laboral, por otro lado, se tomó como referencia el Test de Maslach y el diagnóstico de Medición de Estrés para establecer los ítems que nos ayudaron a medir el estrés laboral, a través de la encuesta.

## 2.6 Población

Martínez (2020) menciona que la población “es el conjunto de todos los elementos de interés de un estudio en particular” (p. 17). En tal sentido para la población de la presente investigación se tomaron en cuenta las 8 empresas más conocidas e influyentes de la parroquia Mulaló, cada una con sus respectivos empleados. Por lo que se obtuvo como resultado de la población a 228 colaboradores pertenecientes a estas empresas como se observa en la siguiente tabla.

**Tabla 3.** Población

<b>EMPRESA</b>	<b>TRABAJADORES</b>
Productos Lácteos San Enrique (PROLASE)	35
Empresa de Lácteos José Rocha (J.R.)	27
Empresa de Lácteos Jhon Ramírez	24
Productos Lácteos San Luis	20
Empresa de Lácteos Marita	25
Productos Lácteos Don Guido	30
Empresa de Lácteos Viviana	29
Pasteurizadora “La Querencia”	38
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>

*Nota:* La tabla 3 muestra las empresas dedicadas a la fabricación de lácteos más conocidas de la parroquia Mulaló, adicional indica el número de trabajadores con los que cuenta cada una de ellas.

### 2.6.1 Muestra

Gaviria & Márquez (2019) mencionan que la muestra “es un subconjunto de la población universo la cual debe ser representativa, es decir la información que se obtenga de la muestra seleccionada, debe garantizarse como significativa de la

población, que permita conocer las situaciones o aspectos requeridos en la investigación, para posteriormente analizar los resultados y sacar conclusiones (pág. 24).

Por tanto, la muestra de esta investigación será de 143 colaboradores de las distintas empresas a los cuales se les aplicará la encuesta pertinente.

### **Fórmula**

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

### **Dónde:**

N: Población total = 228 trabajadores

Z: Nivel de confianza 95% = 1,96

P: Probabilidad de éxito 50% = 0,5

Q: Probabilidad de fracaso 50% = 0,5

E: Nivel de error 5% = 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 228}{0,05^2(228 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 228}{0,05^2(228 - 1) + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{218.9712}{1,5279}$$

$$n = 143.31$$

$$n = \mathbf{143}$$

## 2.7 Técnica e instrumento de recolección de la información

### Técnica

Las técnicas de recolección de datos son instrumentos o mecanismos utilizados para medir y obtener información que se desea abarcar acerca de un tema específico de manera organizada con un objetivo claro, aquí es necesario conocer a detalle las características del estudio que se desea estudiar, para poder elegir el instrumento acorde que permita recoger la información apropiada (Caro, S.F.).

### Instrumentos de recolección de datos

Useche et al., (2019) mencionan que las técnicas e instrumentos de recolección de datos se pueden clasificar de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Clasificación instrumentos de recolección de datos

<b>Por el proceso de evaluación</b>	Formales Informales
<b>Por el propósito</b>	Cuestionarios, guías de observación, escalas, lista de cotejos, test, entrevistas.
<b>Por el campo de aplicación</b>	Psicométricos, edumétricos y sociométricos

**Fuente:** Useche et al., (2019)

**Elaborado por:** Grupo investigador

#### 2.7.1. Diseño del instrumento de recolección de datos

##### Encuesta

Según Castro (2021) la encuesta “es un instrumento de obtención de datos que se lo realiza a una población estadística o muestra representativa a través de un conjunto de preguntas variadas, que permiten conocer su opinión o características de las variables estudiadas en la investigación” (pág. 29).

La encuesta es una técnica mediante la cual se obtiene información directamente de las personas que están relacionadas con el objeto de estudio, esta información se recoge a través de cuestionarios, test o pruebas de conocimiento (Useche et al., 2019)

Por lo tanto, para en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que nos permitió recabar información necesaria para nuestro estudio basado en el clima y estrés laboral, en la cual se establece 4 preguntas iniciales sobre aspectos sociodemográficos de las personas. Además, está constituida por 29 preguntas que están relacionadas con las variables de estudio, 14 preguntas sobre el clima laboral y

15 preguntas sobre el estrés de los trabajadores en el ámbito laboral. Este instrumento se aplicará a 143 trabajadores de las diferentes empresas de lácteos de la parroquia Mulaló tomadas en cuenta para este estudio.

### **Cuestionario**

El cuestionario está dividido en dos secciones de acuerdo con las variables de investigación como son: clima laboral y estrés laboral.

Para la variable de clima laboral se tomó como referencia las dimensiones establecidas por Bordas Martínez (2016) como son:

**Tabla 5.** Dimensiones del clima laboral

<b>Categoría</b>	<b>Dimensiones</b>
Dimensiones del clima laboral por Bordas Martínez	Liderazgo
	Autonomía
	Cooperación y apoyo
	Reconocimiento
	Innovación
	Equidad
	Motivación

**Elaborado por:** Grupo Investigador

Como se pudo conocer a través de la información bibliográfica existen varios modelos para la medición del clima laboral, entre ellos se tomó en cuenta a Likert y Williams ya que dentro de sus modelos concuerdan en la clasificación de las dimensiones planteadas anteriormente, y consideran en la importancia del estudio de cada una de estas características que permitirán conocer el manejo y la relevancia de esta variable dentro de las empresas del sector.

En tal sentido se establecieron 14 ítems de carácter ordinal relacionados a la variable clima laboral divididos de acuerdo con sus dimensiones:

**Tabla 6.** División de ítems clima laboral

<b>Categoría</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Dimensiones del clima laboral por Bordas Martínez	Liderazgo	2
	Autonomía	1
	Cooperación y apoyo	3
	Reconocimiento	2
	Innovación	1
	Equidad	2
	Motivación	3

**Elaborado por:** Grupo Investigador

De acuerdo con Patlán (2019) en la variable estrés laboral, se tiene como referencia las perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral, que se enumeran a continuación:

**Tabla 7.** Perspectivas del estrés

<b>Categoría</b>	<b>Perspectivas</b>
Perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral	Estrés como estímulo
	Estrés como respuesta
	Estrés como transición
	Estrés como interacción

**Elaborado por:** Grupo Investigador

Con la información recabada acerca del estrés laboral se pudo determinar que existen perspectivas para estudiar y abordar esta temática y esto permite determinar la relación con las dimensiones que presenta, puesto que es importante comprender y conocer cuáles son los rasgos característicos de esta variable para el estudio en las empresas dedicadas a la producción de lácteos del Cantón Mulaló.

Cortés et al., (2020) detallan que el estrés genera una serie de síntomas cognitivos derivados propiamente del área de trabajo y entorno en donde se desarrollan las actividades, por otra parte, Vargas (2021) menciona que el ambiente laboral determina la calidad y experiencia en los puestos de trabajo y que hay factores que los colaboradores no pueden controlar y dependen netamente del entorno en donde desarrollan sus actividades, finalmente Barradas et al., (2020) toman en cuenta al desempeño y organización en donde considera los factores tanto de procesos, asignación de tareas, conocimiento y asignación de puestos, como de enumera a continuación:

**Tabla 8.** Dimensiones del estrés laboral

<b>Categoría</b>	<b>Dimensiones</b>
Dimensiones del estrés laboral	Síntomas cognitivos
	Ambiente laboral
	Desempeño y organización

**Elaborado por:** Grupo Investigador

Con la información bibliográfica recabada, se determinó que el estrés tiene una serie de dimensiones que tienen relación con esta variable y permite estudiar su relevancia dentro del estudio aplicado a las diferentes empresas dedicadas a la producción de

lácteos de la parroquia Mulaló.

En tal sentido se establecieron 6 ítems de carácter ordinal relacionados a la variable estrés laboral divididos de acuerdo con sus dimensiones:

**Tabla 8.** División de ítems estrés laboral

<b>Categoría</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Dimensiones del estrés laboral	Síntomas cognitivos	2
	Ambiente laboral	3
	Desempeño y organización	3

**Elaborado por:** Grupo Investigador

Cabe recalcar que también se tomó como referencia el Test de Maslach, el cual según (Maslach, 2016) es un cuestionario para la evaluación del estrés dentro del ambiente y entorno laboral, evaluando el desgaste ocupacional que experimenta el trabajador por motivo de someterse a sus actividades rutinarias, monótonas o pesadas sin manejo alguno de características que el empleador facilite para mejorar el entorno e incentivar al desarrollo de un buen desempeño. Por ello se plantearon 7 preguntas adicionales para mejorar el análisis del estrés de los trabajadores que se tomaron de acuerdo con los factores que se vieron reflejados en las empresas del sector como porejemplo el desgaste, el desánimo, conflictos interpersonales y las enfermedades corporales.

Se plantean también preguntas de información al inicio de este cuestionario como un antecedente adicional de las personas encuestadas, para el análisis de información. Con respecto a las opciones de respuesta, se plantearán según una escala de Likert:

**Tabla 9.** Preguntas en escala de Likert

<b>Escala</b>	<b>Puntuación</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### **2.7.2. Confiabilidad del instrumento de recolección de información**

Para determinar la confiabilidad de la encuesta se utilizó el programa SPSS, y por consiguiente el Alfa de Cronbach el cual reflejó los resultados que a continuación se detallan:

**Tabla 10.** Procesamiento de casos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			%
	N		
Casos	Válido	143	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	143	100,0

**Fuente:** Software SPSS

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### **Análisis**

Como se puede observar en la tabla, se ha realizado el análisis de 143 casos correspondientes a los trabajadores de las empresas con mayor influencia en la parroquia Mulaló, en los cuales se consideró el 100% de ellos para realizar el estudio y los cálculos estadísticos pertinentes.

**Tabla 11.** Estadísticas de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa	de N
Cronbach	de elementos
<b>,887</b>	29

**Fuente:** Software SPSS

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### **Análisis**

Como refleja el resultado de la tabla de contingencia es de 0.887 es decir, es superior al 0.7 mínimo permitido para aceptar la fiabilidad de la encuesta, con lo cual se concluye que el instrumento tiene una consistencia interna sólida para su aplicación. Cabe mencionar que para este análisis se tomó en cuenta solo las preguntas con escala de Likert o preguntas ordinales que corresponde a 29 ítems. La escala corresponde al nivel de aceptación de los encuestados, representado en: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el siguiente CAPÍTULO se analizarán y procesarán los resultados que se obtuvieron en la recolección de información en el sector estudiado, posteriormente a través de la utilización de la herramienta de análisis estadísticos SPSS, se verificará la hipótesis.

#### 3.1 Análisis y discusión de los resultados

##### 1. Género

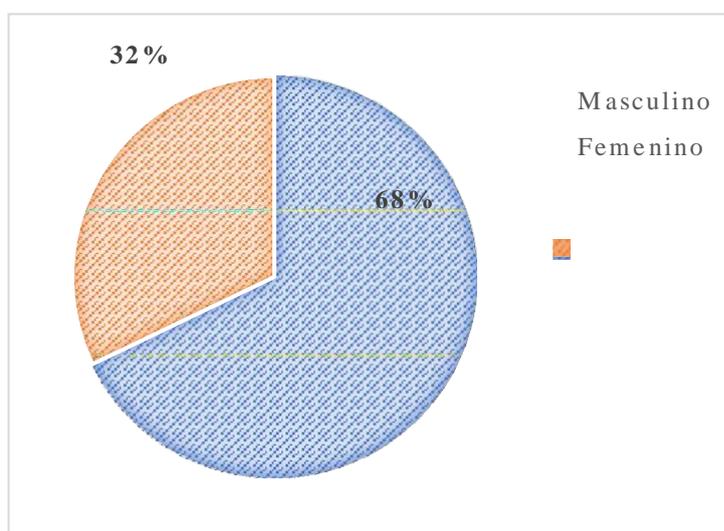
Tabla 12. Género

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Masculino	97	68%	68%	68%
Femenino	46	32%	32%	100%
Total	143	100%	100%	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

Gráfico 1. Género



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

#### Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas en las empresas de producción de lácteos de la

parroquia Mulaló, cantón Latacunga; el 68% correspondiente a 97 personas son de género masculino mientras que el 32% restante correspondiente a 46 personas manifiestan ser de género femenino. Por tanto, se denota que la mayoría de encuestados son hombres que trabajan en estas empresas y que por lo mismo requieren de un ambiente de trabajo saludable y óptimo.

## 1. Edad

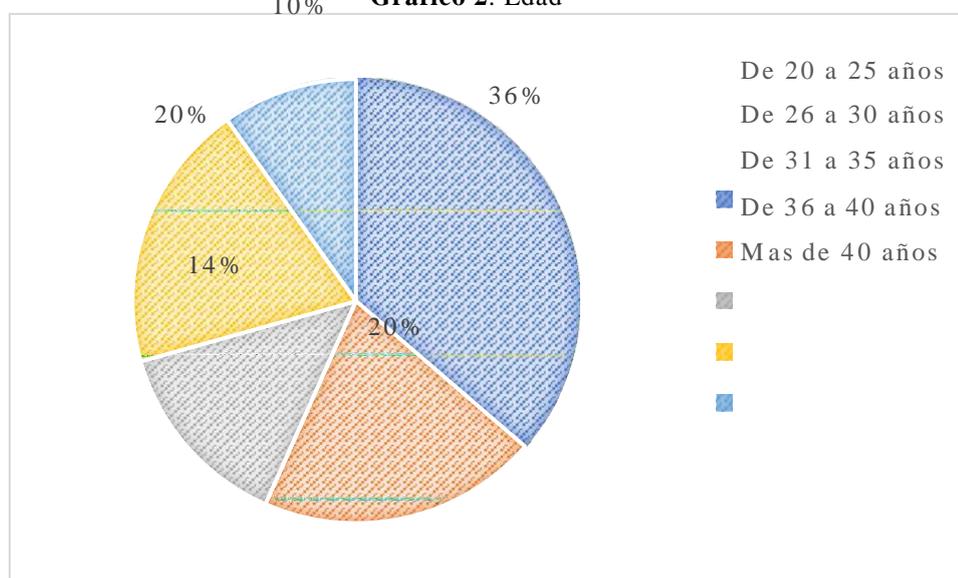
**Tabla 13.** Edad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
De 20 a 25 años	52	36%	36%	36%
De 26 a 30 años	29	20%	20%	57%
De 31 a 35 años	20	14%	14%	71%
De 36 a 40 años	28	20%	20%	90%
Mas de 40 años	14	10%	10%	100%
<b>Total</b>	143	100%	100%	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

**Gráfico 2.** Edad



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas en las empresas de producción de lácteos de la parroquia Mulaló, cantón Latacunga; el 36% correspondiente a 52 tienen edades entre 20 a 25 años, el 20% correspondiente a 29 personas manifiestan que tienen edades entre 26 a 30 años, el otro 20% correspondiente a 28 personas indican estar

en edades entre 36 a 40 años, el 14% correspondiente a 20 encuestados señalan tener entre 31 a 35 años y el 10% correspondiente a 14 personas indican tener más de 40 años. Por tanto, se denota que la mayoría de encuestados tienen edades entre 26 a 40 años que requieren mantener un buen clima laboral y evitar producir estrés ya que como se encuentran en una etapa aún de madurez es posible que puedan presentar inconvenientes con su salud a futuro.

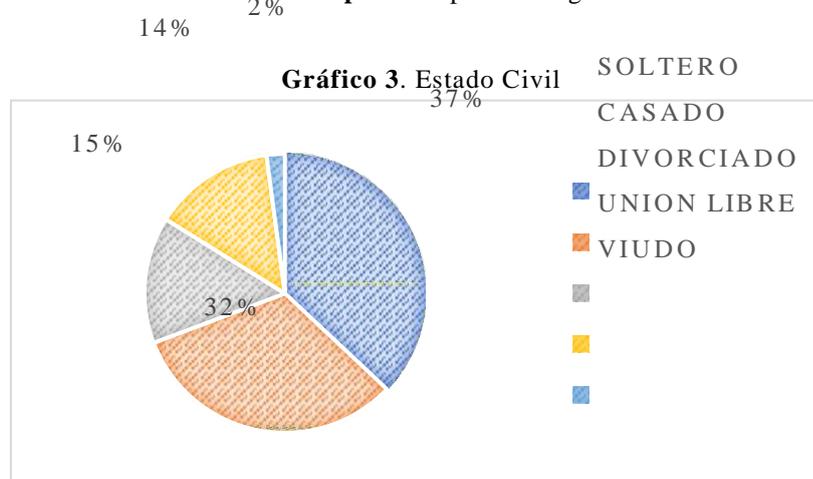
## 2. Estado civil

**Tabla 14.** Estado civil

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Soltero	53	37%	37%	37%
Casado	46	32%	32%	69%
Divorciado	21	15%	15%	84%
Unión libre	20	14%	14%	98%
Viudo	3	2%	2%	100%
<b>Total</b>	143	100%	100%	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidencia que la mayoría de la población estudiada es soltera, esto significa que, de un total de 143 personas, el 37% de la población estudiada se encuentra en este estado civil, esto equivale a 53 personas de las diferentes empresas del sector lácteo de la parroquia Mulaló, cantón Latacunga. Por otro lado, un total de 46 personas se encuentran en

estado de unión libre, esto equivale un 32% de la población estudiada; un total de 30 personas, que equivale a 15% de la población son personas divorciadas, mientras que el 14% corresponde a personas en estado de unión libre y 3 personas, lo que equivale a 2% son personas viudas.

### 3. Tiempo de trabajo en la empresa

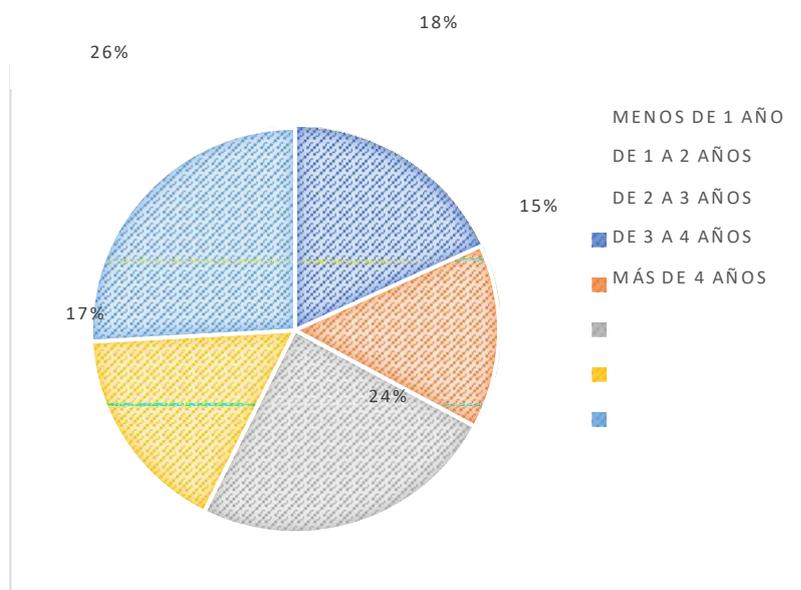
Tabla 15. Tiempo de trabajo en la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Menos de 1 año	26	18%	18%	18%
De 1 a 2 años	21	15%	15%	33%
De 2 a 3 años	35	24%	24%	57%
De 3 a 4 años	24	17%	17%	74%
Mas de 4 años	37	26%	26%	100%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta

Gráfico 4. Tiempo de trabajo en la empresa

Elaborado por: Grupo Investigador



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

Como se evidencia en la ilustración, el personal que labora en las diferentes empresas del sector lácteo de la parroquia Mulaló, cantón Latacunga tienen una antigüedad en la empresa que va más allá de los 4 años, es decir un total de 37 personas han laborado en las diferentes empresas por ese tiempo, lo que representa un 26% de la población estudiada, así mismo, un total de 25 personas han trabajado

por un lapso de dos a tres años en las diferentes empresas, por otra parte; 26 personas han laborado en la empresa menos de un año, lo que corresponde a un 18%. En un período de 3 a 4 años, 24 personas han laborado en las diferentes empresas, esto equivale a 17% de la población motivo de estudio. Se evidencia que, de 1 a 2 años, las personas que han laborado en las distintas empresas han sido un total del 15% de la población, lo que corresponde a 21 personas, siendo este el menor tiempo en que las personas han trabajado en las empresas.

**Variable clima laboral**

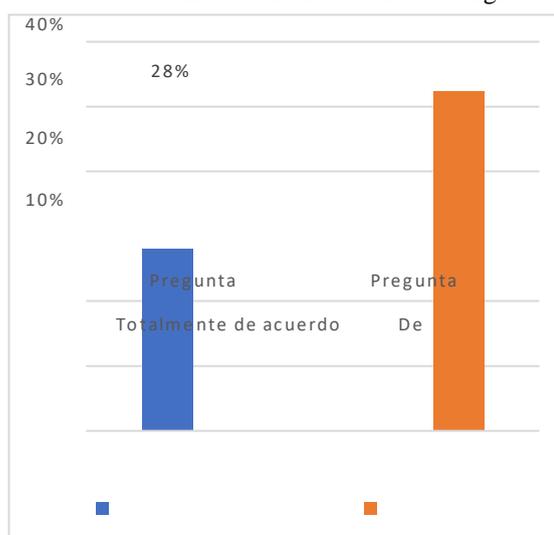
**Tabla 16.** Dimensión liderazgo

Ítems	LIDERAZGO				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Considera que el liderazgo dentro de la empresa es lo suficientemente bueno?	28%	42%	19%	10%	1%
13. Su superior crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	17,50%	52,40%	21%	4,90%	4,20%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

**Gráfico 5.** Dimensión liderazgo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 28% considera que dentro de la empresa mantienen un liderazgo adecuado para el desarrollo de sus funciones, por otro lado el 52,40% indican que su superior crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.

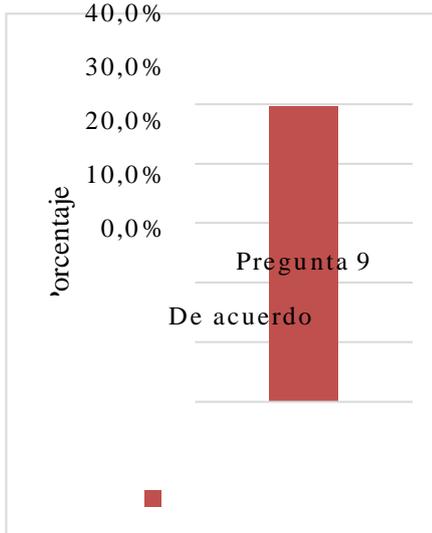
Tabla 17. Dimensión autonomía

Ítems	AUTONOMÍA				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10. ¿Sus superiores le dan autonomía para tomar las decisiones necesarias con el fin de cumplir con sus responsabilidades?	22%	50%	18%	8%	2%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

Gráfico 6. Dimensión Autonomía



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

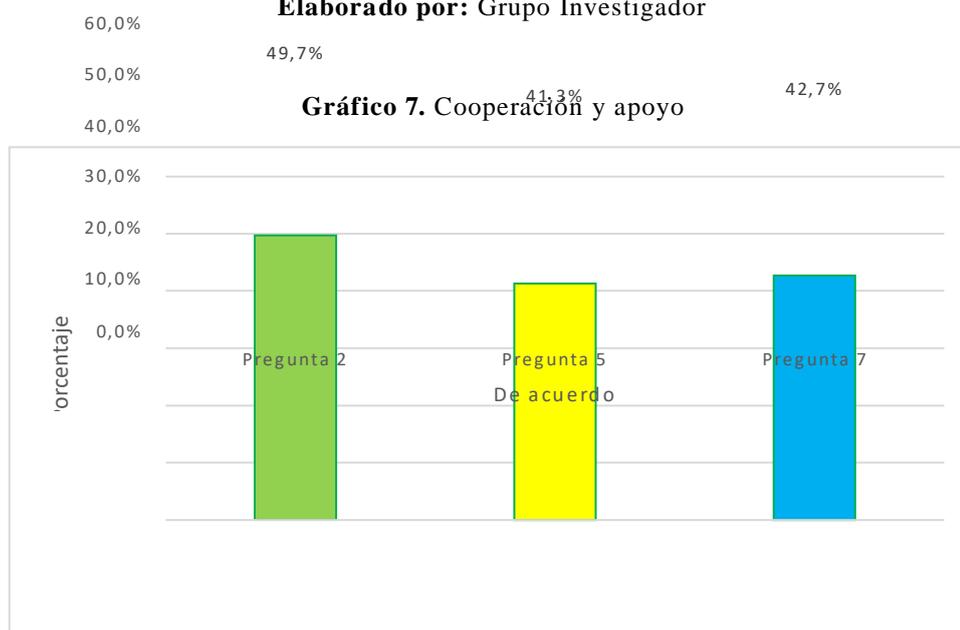
Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 50% consideran que sus superiores mantienen confianza en ellos y les proporcionan la autonomía necesaria para tomar sus propias decisiones con la finalidad de cumplir con sus responsabilidades.

**Tabla 18.** Dimensión cooperación y apoyo

Ítems	COOPERACIÓN Y APOYO				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2. ¿Su equipo se apoya mutuamente para lograr sus objetivos?	28,7%	49,7%	11,9%	9,1%	0,70%
5. ¿La organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada?	26,6%	41,3%	23,8%	8,4%	0%
7. La comunicación entre sus compañeros de trabajo y usted es de manera clara	29,4%	42,7%	21,0%	5,6%	1,4%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador



Fuente: Elaboración propia

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 49,7% concuerda en que existe apoyo mutuo entre compañeros en su lugar de trabajo, el 41,3% indican que la empresa mantiene un adecuado control y apoyo de actividades tanto laboradores como personales, y el 42,7% manifiestan que la comunicación que mantienen con su equipo de trabajo es clara y respetable.

**Tabla 19.** Dimensión reconocimiento

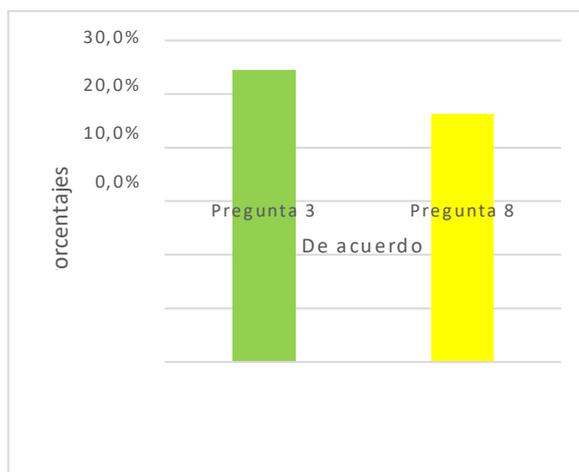
Ítems	RECONOCIMIENTO				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3. Su desempeño dentro de la organización es reconocido	25,2%	54,5%	11,2%	7,0%	2,10%
8. La remuneración que percibe está acorde a su puesto de trabajo?	30,8%	46,2%	11,2%	10,5%	1,4%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

60,0%  
54,5%  
50,0%  
46,2%  
40,0%

**Gráfico 8.** Reconocimiento



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 54,5% indican que el desempeño que mantienen que la empresa reconoce el desempeño que realizan dentro de la organización, y el 46,2% están de acuerdo en que la remuneración que reciben por parte de la empresa está alineada a la base de su puesto de trabajo.

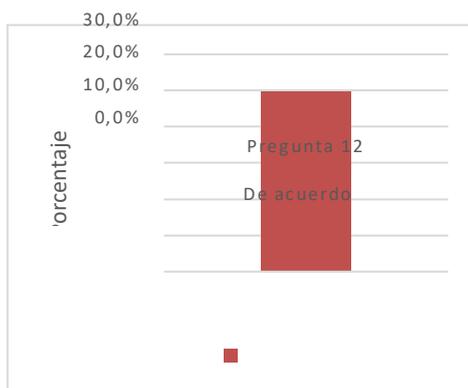
**Tabla 20.** Dimensión innovación

Ítems	INNOVACIÓN				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
12. Sus superiores toman en cuenta sus ideas con el fin de mejorar la calidad de trabajo?	23,8%	49,7%	17,5%	5,6%	3,5%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

**Gráfico 9.** Dimensión Innovación



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 49,7% indican que sus superiores toman en cuenta sus ideas con el fin de mejorar la calidad de trabajo y en general valoran las aportaciones que ellos realizan para mantener un mejor desempeño en sus funciones.

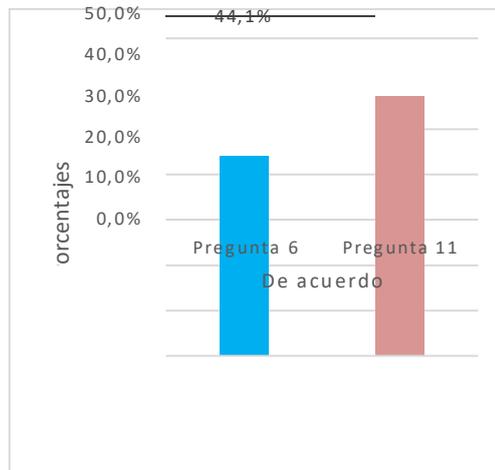
**Tabla 21.** Dimensión equidad

Ítems	EQUIDAD				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6. ¿Siente que la cantidad de trabajo que maneja es justa?	30,8%	44,1%	16,8%	7,7%	0,7%
11. Existe claridad en las funciones que cada trabajador debe desempeñar	26,6%	57,3%	9,8%	4,9%	1,4%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

**Gráfico 10.** Dimensión Equidad



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

**Análisis e Interpretación**

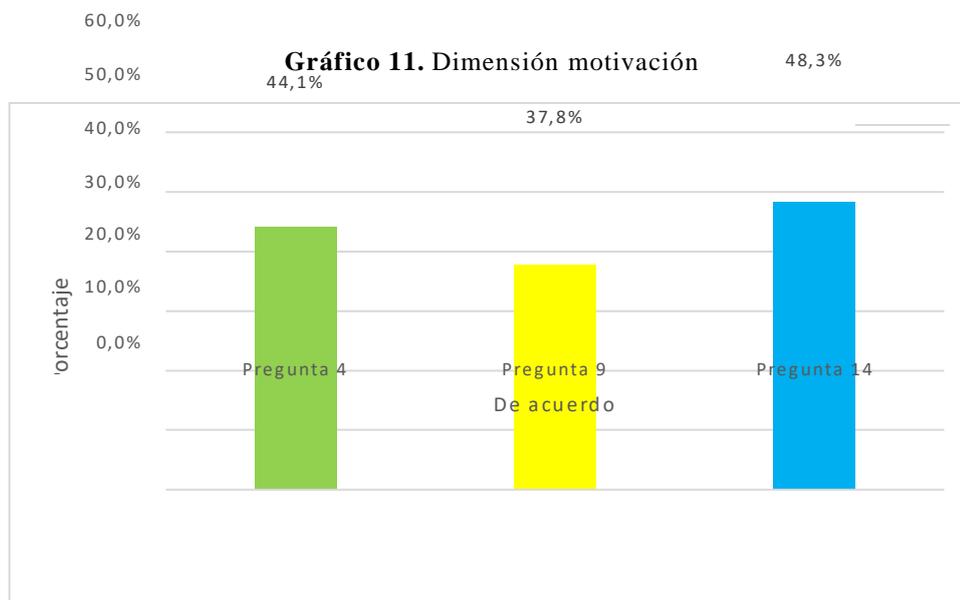
Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 44,1% indica que hay equidad en la cantidad de trabajo que manejan, además el 57,3% menciona que hay un orden y claridad en las funciones designadas que cada colaborador debe realizar.

**Tabla 22.** Dimensión motivación

Ítems	MOTIVACIÓN				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4. ¿La empresa le permite crecer de manera personal y/o profesional?	27,3%	44,1%	18,2%	8,4%	2,10%
9. ¿En la empresa las críticas son bien intencionadas?	28,0%	37,8%	25,9%	7,7%	0,7%
14. ¿Las condiciones de trabajo son seguras?	25,2%	48,3%	19,6%	4,2%	2,8%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis e Interpretación

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 44,1% manifiestan que la empresa les permite crecer de manera personal y/o profesional, el 37,8% indican que las críticas que reciben por parte de sus superiores las reciben de manera positiva para superar los inconvenientes que tengan en sus funciones y mejorar el desempeño en la

organización, por último el 48,3% mencionan que desarrollan sus actividades y/o funciones laborales de manera segura y tranquila.

### Variable estrés laboral

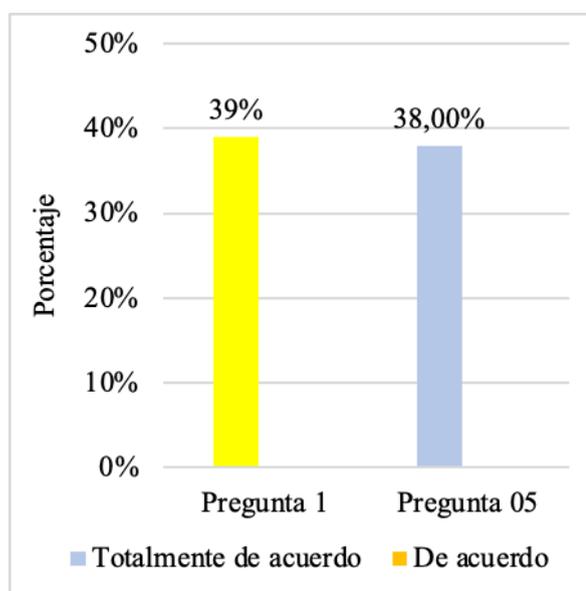
**Tabla 23.** Factor síntomas psicológicos

Ítems	SINTOMAS PSICOLÓGICOS				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?	25%	39%	16%	18%	2%
5. ¿Se siente cansado al trabajar todo el día con la gente?	20%	38%	22%	16%	4%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

**Gráfico 12.** Factor Síntomas psicológicos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis e interpretación

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la

parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 39% manifiesta que se encuentran emocionalmente agotados en su trabajo, esto se debe a que las actividades son rutinarias y en su gran mayoría repetitivas y que no existen pausas activas que les permitan distraerse, por otro lado un 38% de las personas encuestadas mencionan que el trabajo a diario con las personas genera cansancio, por lo que a la final de su jornada laboral ellos terminan agotados y que es esencial que se considere creas planes de recreación para su distracción.

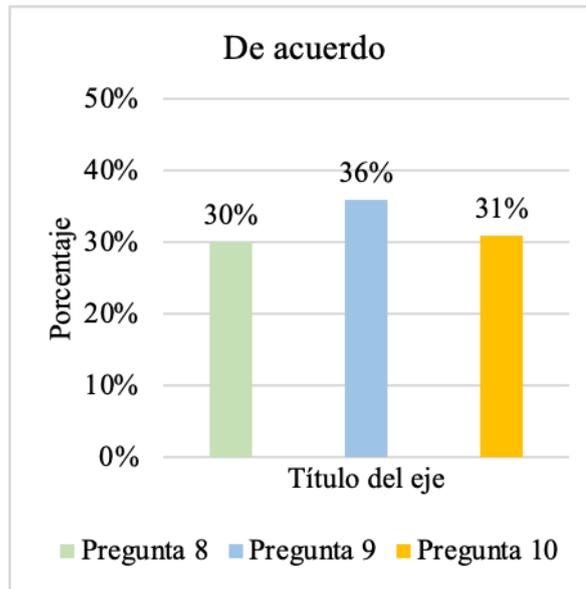
**Tabla 24.** Factor ambiente laboral

Ítems	AMBIENTE LABORAL				
	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8. ¿Siente que no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo?	18%	30%	24%	24%	4%
9. ¿Ha presentado conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo?	18%	36%	17%	20%	9%
10. ¿Siente que su trabajo le consume tanta energía que perjudica sus actividades familiares?	22%	31%	21%	17%	9%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

**Gráfico 13.** Factor ambiente laboral



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga el 36% de las personas encuestadas mencionan que han presentado conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo, esto se he generado porque no existen líneas de comunicación claras entre los colaboradores y sus superiores, con lo que las actividades no quedan definidas de forma clara, por otro lado un 31% de las personas encuestadas sienten que su trabajo le consume tanta energía que perjudica sus actividades familiares al tener jornadas de trabajo extensas y por último, un 30% de las personas encuestadas siente que no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo.

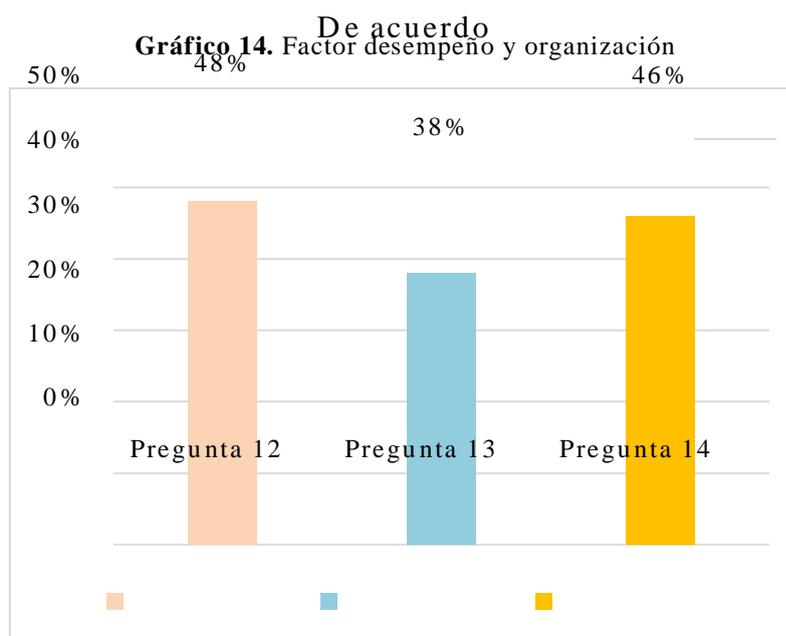
**Tabla 25.** Factor desempeño y organización

<b>DESEMPEÑO Y ORGANIZACIÓN</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

12. ¿Dispone de conocimiento técnico necesario para ser competitivo dentro de la organización?	29%	48%	14%	7%	2%
13. ¿Se le ha asignado tareas de trabajo que no le corresponden?	27%	38%	13%	19%	3%
14. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para ganar tiempo?	25%	46%	20%	8%	1%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis e interpretación

En el apartado del desempeño y organización, un 48% de un total de 143 personas encuestadas mencionan que disponen de conocimiento técnico necesario para ser competitivos dentro de la organización, por otra parte, un 46% de las personas encuestadas menciona que existen procesos estandarizados de tareas para ganar tiempo en sus actividades de trabajo y finalmente un 38% de las personas

encuestadas afirman que se les ha asignado tareas de trabajo que no le corresponden, esto debido a que la asignación de roles y tareas no es clara con todo el personal que labora en la empresa.

### 3.2 Análisis estadístico

Para la correlación de las hipótesis que fueron planteadas en este proyecto de investigación se utilizó el coeficiente de Spearman, el cual nos permite realizar un análisis no paramétrico y se consideró los ítems con opciones de escala de Likert, con el fin de determinar si las variables clima y estrés laboral se relacionan entre sí

#### 3.2.1 Validez del instrumento

Para comprobar la validez del instrumento realizado se procedió a realizar el análisis por medio de la prueba KMO y Bartlett la cual nos indica si el instrumento tiene la validez aceptable para poder utilizar los datos que se obtienen de éste en el proyecto de investigación.

**Tabla 26.** Prueba KMO y Bartlett

#### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,854
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1773,878
	gl	406
	Sig.	,000

**Fuente:** Software SPSS

**Elaborado por:** Grupo Investigador

#### Análisis

Como se puede ver en la tabla de contingencia el valor de KMO es de 0.854 es decir el valor es superior al 0.5 que es el mínimo requerido para la validez del instrumento, y el valor de Bartlett con significancia de 0.0000 es decir inferior al 0.05 que es el valor de referencia, por tanto se concluye que el instrumento aplicado a la investigación si tiene validez.

##### 3.2.1.1 Prueba de Normalidad

Se realizó la prueba de normalidad con ayuda del programa SPSS, en el cual a través

del análisis de datos por Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk se obtienen los resultados y acorde a ellos se determinará si los datos siguen una distribución normal o no, puesto que se tiene como referencia la siguiente regla:

H0: La muestra sigue una distribución Normal

H1: La muestra NO sigue una distribución Normal

**Tabla 27.** Prueba de normalidad

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. ¿Considera que el liderazgo dentro de la empresa es lo suficientemente bueno?	,259	143	,000	,860	143	,000
2. ¿Su equipo se apoya mutuamente para lograr sus objetivos?	,298	143	,000	,822	143	,000
3. ¿Su desempeño dentro de la organización es reconocido?	,325	143	,000	,803	143	,000
4. ¿La empresa le permite crecer de manera personal y/o profesional?	,270	143	,000	,854	143	,000
5. ¿La organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada?	,239	143	,000	,862	143	,000
6. ¿Siente que la cantidad de trabajo que maneja es justa?	,263	143	,000	,844	143	,000
7. ¿La comunicación entre	,250	143	,000	,854	143	,000

sus compañeros de trabajo y usted es de manera clara?						
8. ¿La remuneración que percibe está acorde a su puesto de trabajo?	,292	143	,000	,824	143	,000
9. ¿En la empresa las críticas son bien intencionadas?	,222	143	,000	,870	143	,000
10. ¿Sus superiores le dan autonomía para tomar las decisiones necesarias con el fin de cumplir con sus responsabilidades?	,295	143	,000	,848	143	,000
11. ¿Existe claridad en las funciones que cada trabajador debe desempeñar?	,326	143	,000	,782	143	,000
12. ¿Sus superiores toman en cuenta sus ideas con el fin de mejorar la calidad de trabajo?	,298	143	,000	,832	143	,000
13. ¿Su superior crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo?	,307	143	,000	,828	143	,000
14. ¿Las condiciones de trabajo son seguras?	,282	143	,000	,836	143	,000
1. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?	,259	143	,000	,868	143	,000
2. ¿Siente presión al realizar su trabajo?	,291	143	,000	,854	143	,000
3. ¿La empresa se	,274	143	,000	,850	143	,000

preocupa por su bienestar personal?						
4. ¿El equipo de trabajo se encuentra desorganizado?	,244	143	,000	,882	143	,000
5. ¿Se siente cansado al trabajar todo el día con la gente?	,239	143	,000	,890	143	,000
6. ¿Siente que su trabajo lo está desgastando?	,222	143	,000	,878	143	,000
7. ¿Siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo?	,254	143	,000	,874	143	,000
8. ¿Siente que no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo?	,197	143	,000	,899	143	,000
9. ¿Ha presentado conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo?	,240	143	,000	,891	143	,000
10. ¿Siente que su trabajo le consume tanta energía que perjudica sus actividades familiares?	,213	143	,000	,892	143	,000
11. ¿En su trabajo las posibilidades de ascenso son escasas?	,226	143	,000	,879	143	,000
12. ¿Dispone de conocimiento técnico necesario para ser competitivo dentro de la organización?	,293	143	,000	,827	143	,000
13. ¿Se le ha asignado	,266	143	,000	,859	143	,000

tareas de trabajo que no le corresponden?						
14. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para ganar tiempo?	,270	143	,000	,860	143	,000
15. ¿Siente que la empresa le ofrece estabilidad laboral?	,306	143	,000	,836	143	,000

Fuente: Software SPSS

Elaborado por: Grupo Investigador

### Análisis

De acuerdo con el análisis realizado se puede observar que los datos de la presente investigación no son normales, puesto que son menores a 0,05 por lo tanto para la comprobación de hipótesis aplicaremos Rho de Spearman.

#### 3.2.2 Comprobación de hipótesis

Las hipótesis que fueron planteadas en el proyecto de investigación fueron las siguientes:

**H0:** El clima laboral no tiene relación con el estrés de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga.

**H1:** El clima laboral si tiene relación con el estrés de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga.

**Tabla 28.** Correlación de las variables

#### Correlaciones

			Clima Laboral	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,235**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	143	143
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,235**	1,000

Sig. (bilateral)	,005	.
N	143	143

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Software SPSS

**Elaborado por:** Grupo Investigador

### **Análisis**

Como podemos observar en la tabla de contingencia hay una relación baja pero significativa entre el clima y el estrés laboral. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1 es decir, el clima laboral si tiene relación con el estrés de los colaboradores de las empresas de producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

En base a los objetivos que se han planteado en el presente proyecto de investigación y según los resultados que se han obtenido en el desarrollo de los diferentes capítulos, se han establecido las siguientes conclusiones:

- A lo largo del tiempo, el estrés en las empresas ha tenido una gran trascendencia, esto debido a que es un indicador del nivel de salud dentro de las organizaciones, es importante considerar que tanto los colaboradores como los gerentes de las organizaciones deben formar parte de un núcleo para mejorar el ambiente laboral, con lo que se propicie el desarrollo de sus colaboradores, a manera que se aumente la productividad, rendimiento laboral, calidad en el desarrollo de las actividades cotidianas de trabajo y lo más importante procurar por la salud de los trabajadores.
- Se determinó que en las diferentes empresas motivo de estudio, de la parroquia Mulaló, cantón Latacunga existe una relación directa entre el clima laboral y el estrés, esto debido a que entre mayor sean los niveles de estrés que existan dentro de una organización se genera un clima laboral inadecuado cargado de negatividad para los colaboradores de las empresas lácteas y por ende la atmósfera de trabajo no se desarrolla de forma correcta y se interrumpen las actividades.
- Con la aplicación de la encuesta tanto del clima y estrés laboral cada uno con 14 y 15 preguntas correspondientes, se determinaron aquellos aspectos característicos de estas variables. Al mencionar el clima laboral se destaca que el liderazgo, autonomía, cooperación – apoyo y reconocimiento juegan un papel fundamental en las organizaciones para llevar un correcto ambiente de trabajo. Entre algunos de los aspectos que generan estrés laboral se determinó que guarda relación con las exigencias en el área de trabajo, claridad en las actividades, canales de comunicación, motivación, reconocimiento del desempeño de los trabajadores.

- Se evidencia que el clima laboral en los colaboradores de las diferentes empresas del sector lácteo tiene afectaciones debido a la ausencia de capacitaciones, sistemas de recompensas y motivaciones, por lo que es fundamental que las empresas pongan empeño en crear planes de contingencia para erradicar o de alguna manera disminuir los niveles de estrés.
- Los trabajadores de las diferentes empresas, se sienten cansadas, las actividades rutinarias generan niveles de estrés elevados, por lo que hay que considerar que se organicen actividades recreativas.

#### **4.2 Recomendaciones**

Una vez desarrollado el trabajo de investigación se recomienda:

- Desarrollar un plan de actividades recreacionales, con la finalidad de que las personas se sientan motivadas y cuenten con espacios de tiempo para su distracción y recreación, con ello los trabajadores de las diferentes empresas mantengan un desempeño acorde al desarrollo de sus actividades laborales.
- Proponer un plan de recompensas para motivar a los trabajadores a mejorar el desempeño en las actividades diarias.
- Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo para lograr cumplir con los objetivos propuestos por la empresa y con ello para que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo sean agradables.
- Se recomienda también realizar un estudio más detallado y a profundidad sobre como los directivos de cada una de las empresas del sector manejan el ambiente laboral y de ser el caso proponer medidas necesarias e importantes para prevenir el estrés en los trabajadores, puesto que es importante que realicen sus funciones en un ambiente apto para su correcto desempeño.

## REFERENCIAS

- Aguas, J. (11 de agosto de 2021). *El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo*. Great Place To Work: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Alvarado, Á., Hurtado, B., & Yávar, K. (2013). Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Guayaquil. *Tesis de Ingeniería*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Baena, G. M. (2017). *Baena Paz, G. M. E. Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México, D.F: Grupo Editorial Patria, 2017. p. <https://elibro.net/es/ereader/uta/40513?page=1>. México, DF: Editorial Patria.
- Baena Paz, G. M. E. *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México, D.F: Grupo Editorial Patria, 2017. p. <https://elibro.net/es/ereader/uta/40513?page=1>
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2020). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI*.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: D.A. Aguirre Ed.
- Carhuancho, I., Monteverde, L., Nolzco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Caro, L. (S.F.). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos>.

- Castro, F. (2021). *Probabilidad y estadística*. México: Klick soluciones educativas S.A.
- Chiang, M., Sanhueza, C., & Rivera, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54.
- Cortés, P., Bedolla, M., & Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO*.
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanpón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Redalyc*, 11-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Cuba: Editorial Académica Universitaria. <https://elibro.net/es/ereader/uta/151739?page=8>
- Ferro Veiga, J. M. (2020). *PERITO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES NIVEL BÁSICO*.
- Floría, P. M. (2013). *Control del estrés laboral*. España: FC Editorial.
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín: Editorial Bonaventuriana.
- Guzman, L. (24 de marzo de 2021). *¿Cuáles son los tipos de clima laboral?* Bitubi Consulting Group: <https://bitubi.com.mx/articulos/index.php/2021/03/24/cuales-son-los-tipos-de-clima-laboral/>
- Herrera, J. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los servicios públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de

- Quito. *Tesis de Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Marín, E. A. (2022). Magíster en gestión de Talento Humano. *Estrés laboral generado por el SARS-CoV-2: Estudio previo período 2020-2021*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.
- Martin Sanjuan, L. (25 de septiembre de 2019). *El desorden perjudica tu salud y tu entorno laboral*. Deporte y vida: [https://as.com/deporteyvida/2019/09/25/portada/1569422410\\_828234.html](https://as.com/deporteyvida/2019/09/25/portada/1569422410_828234.html)
- Maslach, C. (11 de abril de 2016). *ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)*. Estadisticando: <http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>
- Mayorga, M., & Barba, J. (2021). El estrés laboral y la relación con el clima organizacional de los colaboradores de la corporación Impactex. *Psicología Industrial*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31957>
- Micolta de León, D. (2014). El clima laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios de la Subsecretaría de Educación del Distrito de Guayaquil. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Redalyc*.
- Pérez, L. M. (2019). Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano. *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N°1*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 5.

- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México S.A de C.V.
- Román, I. S. (2022). *Estrés: Herramientas para reducirlo y eliminarlo. Combate la ansiedad científicamente*. México: Ediciones de la U.
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos. Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones OCTAEDRO, S.L.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *CCM - Correo Científico Médico de Holguín* , 6.
- Trejo, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. México: Editorial Parmenia.
- Useche, M., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira.
- Varela, A. (2020). *Gestión del estrés laboral*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Vargas, M. (01 de Julio de 2021). *Great Place to Work*.  
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

## ANEXOS

### Carta Compromiso presidente Gad Parroquial Mulaló

#### CARTA DE COMPROMISO

Latacunga, 08/12/2022

Ing. Mba.

José Herrera Herrera.

Presidente

Unidad de Titulación

Carrera de Organización de empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

Yo, ÁVILA SANTAFÉ NELSON GUSTAVO en mi calidad de Presidente del GAD Parroquial Mulaló me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema "La importancia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga" propuesto por la estudiante TIPAN ROCHA MARIA FERNANDA portador de la Cédula de ciudadanía 0504576620, estudiante de la Carrera de Organización de empresas, la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Parroquia a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Sr. Nelson Ávila  
0501510416  
(03) 223 0223  
0999575490  
[nelsonavila46@yahoo.es](mailto:nelsonavila46@yahoo.es)

## CARTA DE COMPROMISO

Latacunga, 08/12/2022

Ing. Mba.

José Herrera Herrera.

Presidente

Unidad de Titulación

Carrera de Organización de empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

Yo, ÁVILA SANTAFÉ NELSON GUSTAVO en mi calidad de Presidente del GAD Parroquial Mulaló me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema "La importancia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga" propuesto por la estudiante YAR GARZON MIRIAN LISBETH portador de la Cédula de ciudadanía 2300047988, estudiante de la Carrera de Organización de empresas, la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Parroquia a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Sr. Nelson Ávila

0501510416

(03) 223 0223

0999575490

[nelsonavila46@yahoo.es](mailto:nelsonavila46@yahoo.es)

## Encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



## ENCUESTA

### OBJETIVO:

Determinar la importancia del clima laboral en el estrés de los colaboradores de las empresas dedicadas a la producción de lácteos en la parroquia Mulaló, cantón Latacunga.

### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta es de carácter confidencial, por favor lea cuidadosamente las preguntas y marque con una “x” la alternativa que crea conveniente.

### DATOS INFORMATIVOS

Género	
Masculino	
Femenino	

Edad	
De 20 a 25 años	
De 26 a 30 años	
De 31 a 35 años	
De 36 a 40 años	
Mas de 40 años	

Estado Civil	
Soltero (a)	
Casado (a)	
Divorciado (a)	
Unión libre	
Viudo (a)	

Tiempo de trabajo en la empresa	
Menos de 1 año	
De 1 a 2 años	
De 2 a 3 años	
De 3 a 4 años	
Mas de 4 años	

### CUESTIONARIO

La siguiente parte se divide en dos secciones: Sección Clima laboral y Sección Estrés laboral, la matriz consta de 29 preguntas divididas en la sección a la que pertenecen, todos los ítems serán valorados en una escala de Likert en la cual va de mayor a menor grado. Por favor le pedimos que conteste con total sinceridad cada uno de los ítems

siguientes:

<b>ESCALA DE LINKERT</b>					
<b>ÍTEM</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>SECCIÓN: CLIMA LABORAL</b>					
1. ¿Considera que el liderazgo dentro de la empresa es lo suficientemente bueno?					
2. ¿Su equipo se apoya mutuamente para lograr sus objetivos?					
3. ¿Su desempeño dentro de la organización es reconocido?					
4. ¿La empresa le permite crecer de manera personal y/o profesional?					
5. ¿La organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada?					
6. ¿Siente que la cantidad de trabajo que maneja es justa?					
7. ¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo y usted es de manera clara?					
8. ¿La remuneración que percibe está acorde a su puesto de trabajo?					
9. ¿En la empresa las críticas son bien intencionadas?					
10. ¿Sus superiores le dan autonomía para tomar las decisiones necesarias con el fin de cumplir con sus responsabilidades?					
11. ¿Existe claridad en las funciones que cada trabajador debe desempeñar?					

12. ¿Sus superiores toman en cuenta sus ideas con el fin de mejorar la calidad de trabajo?					
13. ¿Su superior crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo?					
14. ¿Las condiciones de trabajo son seguras?					
<b>SECCION: ESTRÉS LABORAL</b>					
1. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?					
2. ¿Siente presión al realizar su trabajo?					
3. ¿La empresa se preocupa por su bienestar personal?					
4. ¿El equipo de trabajo se encuentra desorganizado?					
5. ¿Se siente cansado al trabajar todo el día con la gente?					
6. ¿Siente que su trabajo lo está desgastando?					
7. ¿Siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo?					
8. ¿Siente que no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo?					
9. ¿Ha presentado conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
10. ¿Siente que su trabajo le consume tanta energía que perjudica sus actividades familiares?					
11. ¿En su trabajo las posibilidades de ascenso son escasas?					
12. ¿Dispone de conocimiento técnico					

necesario para ser competitivo dentro de la organización?					
13. ¿Se le ha asignado tareas de trabajo que no le corresponden?					
14. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para ganar tiempo?					
15. ¿Siente que la empresa le ofrece estabilidad laboral?					

**¡AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!**