



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE CAMPUS EL GIRÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN  
LOS EMPLEADOS DE NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA, UBICADOS EN EL  
SECTOR SUR ORIENTAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO  
FEBRERO – JULIO 2023.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: MAZÓN AYALA JUAN SEBASTIÁN

TUTOR: PADILLA CHIRIBOGA CARLOS FERNANDO

Quito - Ecuador  
2023

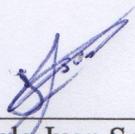
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, Mazón Ayala Juan Sebastián con documento de identificación N° 0606534964 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 01 de agosto del año 2023

Atentamente,



---

Mazón Ayala Juan Sebastián

0606534964

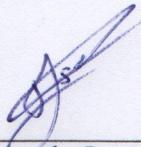
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Mazón Ayala Juan Sebastián con documento de identificación No. 0606534964, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Trabajo de Investigación: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA, UBICADOS EN EL SECTOR SUR ORIENTAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO FEBRERO – JULIO 2023, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de agosto del año 2023

Atentamente,



---

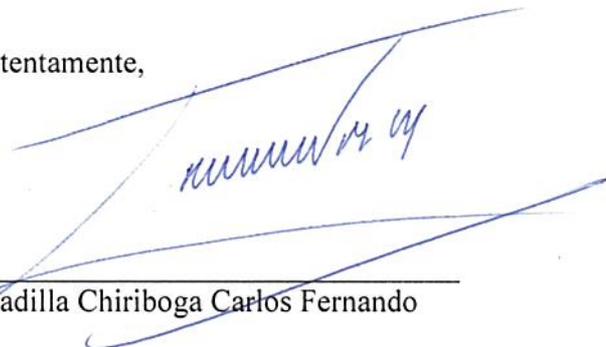
Mazón Ayala Juan Sebastián  
0606534964

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Padilla Chiriboga Carlos Fernando con documento de identificación N°. 1704025004, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA, UBICADOS EN EL SECTOR SUR ORIENTAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO FEBRERO – JULIO 2023, realizado por Mazón Ayala Juan Sebastián con documento de identificación N°. 0606534964, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción: Sistematización de prácticas de investigación y/ intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 1 de agosto del 2023

Atentamente,



Padilla Chiriboga Carlos Fernando

1704025004

*Dedicado principalmente a mis abuelitos, Blanca y Vicente, quienes con mucha paciencia y cariño me criaron y formaron, sin ellos y su incondicional amor no estuviese donde estoy ahora.*

*A mi hermana, Paola, quien siempre fue un ejemplo para mí, al ser una persona recta y de valores inquebrantables, además de haberme acompañado durante toda mi formación y crecimiento.*

*Y a mis padres, Nelson y Sofía, quiénes fueron siempre un ejemplo a seguir dentro de mi formación como profesional.*

*Agradezco a mis padres, quienes me apoyaron tanto emocional como económicamente en mi formación y en las decisiones que tomé.*

*A mis amigos, Nicolas, Mateo y Danilo, quienes me acompañan desde hace años en este trayecto, convirtiendo este viaje en una vivencia alegre y llena de anécdotas.*

*Y a mi tutor, el Dr. Carlos Padilla, quién gracias a su guía fue posible sacar este proyecto adelante.*

## **I. Resumen**

El proyecto de investigación aquí presente tiene como propósito el identificar la influencia que tiene el clima organizacional en el desarrollo de estrés de empleados de negocios de comida rápida. Este es un estudio bibliográfico y descriptivo, donde la muestra de estudio está formada por trabajadores de nivel operativo de entre 18 a 35 años que trabajan en diversos tipos de negocios de comida rápida ubicados en el sector sur oriental de Quito.

Se usó el Cuestionario de Litwin y Stringer para valorar la percepción del clima laboral y el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS para calcular el grado de estrés en una muestra de 31 trabajadores.

En los resultados, se obtuvo que el 71% de los encuestados perciben un clima organizacional positivo y que un 61,3% tienen niveles bajos o intermedios de estrés laboral. Concluyendo que se da una clara correlación entre la percepción del clima y el estrés organizacional.

- Palabras clave: Clima laboral, estrés laboral, Cuestionario de Litwin y Stringer, Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

## **II. Abstract**

The purpose of this research project is to identify the influence that the organizational climate has on the development of stress in employees of fast food businesses. This is a bibliographic and descriptive study, where the study sample is formed by operative level workers between 18 to 35 years old that work in different types of fast food businesses located in the southeastern sector of Quito.

The Litwin and Stringer Questionnaire was used to assess the perception of work environment and the OIT-OMS Work Stress Questionnaire to calculate the degree of stress in a sample of 31 workers.

The results showed that 71% of the respondents perceive a positive organizational climate and 61.3% have low or intermediate levels of work stress. It was concluded that there is a clear correlation between the perception of work climate and work stress.

- **Keys words:** working environment, work-related stress, Litwin and Stringer Questionnaire, OIT-OMS Occupational Stress Questionnaire.

### III. Contenido

<b>IV. Datos informativos del proyecto .....</b>	<b>1</b>
<b>V. Objetivo .....</b>	<b>1</b>
<b>VI. Eje de la intervención o investigación.....</b>	<b>2</b>
<b>VII. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención. ....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. Metodología .....</b>	<b>9</b>
<b>IX. Preguntas clave .....</b>	<b>13</b>
<b>X. Organización y procesamiento de la información.....</b>	<b>14</b>
<b>XI. Análisis de la información.....</b>	<b>48</b>
<b>XII. Justificación.....</b>	<b>53</b>
<b>XIII. Caracterización de los beneficiarios.....</b>	<b>54</b>
<b>XIV. Interpretación.....</b>	<b>55</b>
<b>XV. Principales logros del aprendizaje .....</b>	<b>56</b>
<b>XVI. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>57</b>
<b>XVII. Referencias bibliográficas:.....</b>	<b>60</b>
<b>XVIII. Anexos .....</b>	<b>62</b>

#### IV. Datos informativos del proyecto

- **Título del trabajo de titulación:** Influencia del clima laboral en el desarrollo del estrés en los empleados de negocios de comida rápida, ubicados en el sector sur oriental de la ciudad de Quito, en el periodo febrero – julio 2023.
- **Nombre del proyecto:** Influencia del clima laboral en el desarrollo del estrés en los empleados de negocios de comida rápida, ubicados en el sector sur oriental de la ciudad de Quito, en el periodo febrero – julio 2023.
- **Delimitación del tema.** Esta investigación estudiará la apreciación del clima organizacional de los colaboradores participantes y si está percepción puede, o no, influir en el desarrollo de estrés en los mismos. Esta se realizará con empleados de entre 18 a 35 años, de nivel operativo, pertenecientes a diversos negocios de comida rápida ubicados en Quito, específicamente en la parte sur oriental de la ciudad y tomará lugar dentro del período febrero-agosto del año 2023.

#### V. Objetivo

- **Objetivo general:** Identificar la influencia que tiene el clima laboral en el desarrollo de estrés de empleados de negocios de comida rápida de entre 18 – 35 años, ubicados en el sector sur oriental de la ciudad de Quito.
- **Objetivos específicos:**
  - Aplicar el Cuestionario de Litwin y Stringer para valorar como perciben el clima organizacional los empleados participantes de

nivel operativo de negocios de comida rápida que se encuentran localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito.

- Identificar el nivel de estrés organizacional de los empleados participantes en el estudio de nivel operativo de negocios de comida rápida que se encuentran localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito, por medio de la utilización de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.
- Definir la relación que existe entre la percepción del clima y estrés organizacional en los empleados de nivel operativo de negocios de comida rápida que se encuentran localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito

## **VI. Eje de la intervención o investigación**

Es importante mencionar que esta investigación se basa en la rama laboral de la psicología, por lo que considero que es apropiado dar un breve recorrido sobre la historia de la psicología organizacional, con el fin de entender a mayor profundidad cuál es la intención de este estudio.

Primero es importante saber que entendemos como Psicología Laboral, esta es entendida como la aplicación de los principios teóricos y prácticos de la Psicología en un ambiente laboral, ocupándose de dos grandes cuestiones dentro de este ámbito: la industrial o de gestión de personal y la de desarrollo o recursos humanos (Prado, 2016).

Esta forma de hacer psicología ve la luz por inicialmente en el siglo XX, como forma de responder a los movimientos industriales que tuvieron lugar en el siglo anterior. Durante este periodo varias empresas se organizaron de manera tal que los empleados eran explotados e incluso llegaban a trabajar en condiciones inhumanas.

Es por eso que en respuesta a esta situación surgen varios autores que tienen interés en estudiar el comportamiento humano dentro de estas organizaciones. Algunos de estos autores son Frederick Winslow Taylor, Hugo Münsterberg, Walter Dill Scott, etc. (Prado, 2016).

Para este proyecto de investigación tomaremos un enfoque sistémico de la psicología laboral, ya que se analizarán a los empleados participantes en la investigación como parte de un colectivo, el cual vendría a ser la empresa para la que labora cada uno. Dentro de estos sistemas, cada uno de los trabajadores tiene su propio contexto, por ende, cada uno percibe de manera única el clima de la organización o sistema en la que se desarrolla, pudiendo, o no, influir en la cantidad de estrés que presentan debido a su trabajo.

La psicología sistémica, como su nombre lo indica, tiene sus bases dentro de la Teoría General de los Sistemas, que fue impulsada principalmente por Ludwig von Bertalanffy y es extraída directamente de la biología. Esta teoría se basa en la premisa de que lo importante dentro de un sistema no son los individuos o las unidades, sino las relaciones existentes entre estos (Perinat, 2007).

Para que algo sea considerado como un sistema, este debe cumplir con ciertas características, como existir en un determinado tiempo y espacio, contando con una finalidad u objetivo determinado. Las unidades o individuos que lo conforman tienen un cierto nivel de organización y cooperan con el fin de alcanzar las metas propuestas (Perinat, 2007).

Como se mencionó anteriormente, una empresa es un sistema, ya que esta posee todas las peculiaridades necesarias para que puede ser tomada en cuenta como tal. Esta se encuentra en un espacio y tiempo determinado, teniendo diversas metas o finalidades, que, en el caso de las empresas de comida rápida, estos objetivos podrían ser el alcanzar

más visibilidad con posibles clientes, aumentar el número de ventas, mantener una oferta económica adecuada a la competencia, etc. Dentro de este sistema, los miembros se encuentran en constante organización y cooperación con el fin de lograr dichos objetivos. Pero estos objetivos o metas se pueden ver perjudicados si es que el sistema también lo está, esto quiere decir que, si los miembros del sistema no se encuentran aptos para el trabajo, esto se verá reflejado dentro de toda la empresa. Es importante conocer la percepción que tienen los individuos sobre su sistema, ya que esta percepción podría perjudicar para mal su capacidad de trabajar en pro de este.

Se ha mencionado ya el término “Clima Laboral”, pero es importante comprender a que se refiere dicha categoría. Ya que esta es una de las dos variables a analizar dentro de esta investigación.

Entonces entendemos que el clima laboral es una composición de todos aquellos factores que intervienen de algún modo en el desenvolvimiento de actividades laborales dentro de una empresa o cualquier lugar de trabajo, como lo puede ser una oficina. Un clima laboral positivo puede generar beneficios como una mayor producción y mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, pero si este es negativo provocará consecuencias como baja motivación y relaciones deficientes, afectando de manera directa en la aparición del estrés laboral, produciendo alteraciones en la capacidad de concentración, creatividad, toma de decisiones, entre otras (Cruz-Zuñiga et al., 2021).

Es importante aclarar que el clima laboral se basa en la impresión que tiene el colaborador referente a la estructura y las interacciones de su área de trabajo. Una mala percepción del clima laboral podría afectar directamente en la aparición del síndrome de burnout (Gago et al., 2017). En otras palabras, cada empleado percibe de manera única y personal el clima de su empresa, siendo una experiencia subjetiva que puede condicionar el actuar del empleado.

Según Chiavenato (1999) el clima laboral ejerce una fuerte presión en el desempeño de los empleados y su relación con los resultados. De igual manera, estos afectan a distintos campos de interés dentro de una empresa como el bienestar psicológico, manejo de salarios, ausentismo, rotación de personal, etc. (Santillan et al., 2019).

En resumen, el clima laboral es una percepción global, pero a su vez subjetiva, de los colaboradores que forman parte de una organización. Varios factores pueden intervenir dentro de esta percepción, como la carga laboral, la preparación del empleado, las relaciones que mantiene con sus pares y superiores, etc. Esta percepción es capaz de influir directamente en la manifestación de estrés, falta de concentración o toma de decisiones de los empleados. Y como fue mencionado anteriormente, una empresa, al ser una forma de sistema, se ve afectada cuando sus miembros no están en condiciones adecuadas, afectando en el cumplimiento de objetivos y en otros aspectos como la rotación de personal.

La segunda categoría que estudiaremos dentro de esta investigación es el “estrés laboral”. El término estrés tiene su origen en el latín y fue posteriormente adoptado por el inglés en el siglo XIV para describir la sensación de opresión, adversidad y dificultad. Este término pasó por varias ciencias como la física o la medicina antes de llegar a la psicología, donde varios autores lo definieron como una transacción entre un individuo y el ambiente que lo rodea. En este ambiente existen situaciones o estímulos que pueden ser percibidos como dañinos o frustrantes, estos son llamados estresores, debido a esto se genera una sensación de peligro en el individuo, lo que lo conduce a tener una reacción emocional desagradable, desencadenando el estrés. (Moscoso, 1998).

Por otro lado, entendemos al estrés desde el área laboral como respuestas psíquicas, afectivas y conductuales por parte de trabajadores que se ven incapaces de

responder adecuadamente ante la cantidad de exigencias en sus roles, las relaciones y organización de su entorno de trabajo (Burgos et al., 2020). En resumen, es una transacción que el empleado tiene con su entorno laboral, donde este recibe estímulos estresores que lo llevan a sentirse en peligro o inconforme con su situación.

Entre algunos de los factores determinantes en la aparición del estrés en ámbitos laborales tenemos los contactos sociales, el clima laboral, la carga laboral, violencia o acoso hacia el trabajador, el ambiente físico, etc. (Angarita et al, 2020).

Otras causas para que se detone el estrés laboral son una excesiva carga de trabajo, presión por el cumplimiento de metas, mala infraestructura y sedentarismo (Burgos et al., 2020). Como podemos notar, varias de estas causas se pueden ligar de una u otra forma al clima de una empresa, como por ejemplo la mala infraestructura de la organización, el cual es un factor que puede influir directamente en la manera en la que se desenvuelve una actividad organizacional.

El estrés laboral tiene tendencia a aparecer cuando la relación entre el individuo y el clima de su empresa, más la percepción personal de factores de amenaza, pone en riesgo el bienestar, ya sea social, psicológico o social, de un empleado (Cruz-Zuñiga et al., 2021).

Como se ha visto a lo largo de este breve recorrido bibliográfico, existe una fuerte presencia de correlación entre el clima organizacional, la impresión que tienen los empleados sobre este y el estrés que pueden llegar a presentar por una mala percepción de este mismo. Es por esto por lo que estas dos variables, percepción del clima y estrés laboral serán las encargadas de guiar a esta investigación, con el fin de estudiar cómo funciona o si existe dicha relación en un grupo de empleados de nivel operativo de rubro de comida rápida localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito.

## **VII. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.**

La psicología laboral es una aplicación de los conocimientos, teorías, y técnicas de la psicología en un ambiente de trabajo, aportando para que el hombre trabaje según sus aptitudes y que la carga de trabajo no vaya en contra del trato humano, logrando un alto nivel de satisfacción (Rüssel, 1976). El ser humano invierte una gran cantidad de su tiempo y vida en el trabajo, por lo que es de suma importancia explorar su psique, los comportamientos y las patologías psicológicas que pueden surgir en este ámbito de su vida, todo con el fin de maximizar sus capacidades laborales y reducir posibles riesgos psicosociales.

Una de las áreas de estudio de esta aplicación de la psicología es el clima laboral, un tema que cada vez toma más relevancia en el panorama actual, llegando a ser considerado como el componente más importante, o por lo menos uno de los más importantes, dentro de una empresa, ya que este incide de manera directa sobre la productividad de los empleados (De la Cruz & Terrones, 2022).

El clima laboral es entendido como aquella conjunción de cualidades pertenecientes a su contexto de trabajo de una empresa y en donde se desenvuelven los empleados, se relaciona con el trabajo en sí, el ambiente físico y las relaciones interpersonales entre trabajadores. Se ha observado que en un clima organizacional positivo puede ayudar a reducir la tasa de rotación y aumentar la producción de los trabajadores, pero, por otro lado, organizaciones donde se percibe un clima organizacional negativo suelen existir malas relaciones interpersonales, el nivel de estrés aumenta, terminando en manifestaciones psicósomáticas que afectan en la productividad de los empleados. (Bada et al., 2020).

El clima laboral será el enfoque principal de estudio de este proyecto investigativo, sobre todo el cómo perciben este clima algunos empleados de entre 18 a 35

años pertenecientes a negocios de comida rápida y que funcionan en la parte sur oriental de la ciudad de Quito, durante el período de febrero - julio del año 2023. Para la sistematización de la información se tomará en cuenta documentos de cualquier época que sean considerados útiles para esta investigación, poniendo énfasis en aquellos documentos que sean más actuales.

Dentro de esta área de estudio surgen varios problemas que se podrían investigar, sin embargo, nos centraremos en el estrés laboral, en estudiar si la percepción de un ambiente laboral negativo puede jugar un papel clave en la aparición del estrés dentro de este grupo de estudio previamente delimitado.

Al estrés laboral lo podemos entender como la consecuencia del apareamiento de factores psicosociales que representan un riesgo para el trabajador, con una alta posibilidad de vulnerar el bienestar de los empleados y por ende al funcionamiento de una empresa. Este es una serie de respuestas ante exigencias externas que superan las capacidades de afrontamiento de un trabajador, provocando un desequilibrio entre la demanda y la capacidad del trabajador (Osorio & Niño, 2017).

El interés y motivación por realizar este proyecto nace en base a motivaciones personales. Debido a mi experiencia como trabajador de nivel operativo para una gran empresa de comida rápida, muchas veces sentí que el ambiente en mi lugar de trabajo no era el adecuado, lo que me frustraba al momento de realizar mis tareas, bajando mi productividad y haciendo que la idea de ir al trabajo no se agradable, lo que me motivo a preguntarme si de alguna manera la percepción que yo tenía sobre el clima de la empresa estaba condicionando la aparición de estrés laboral.

Finalmente, tras una breve revisión bibliográfica, sobre el cómo se concibe el clima laboral por algunos autores y ver que existe una fuerte relación con la presencia de estrés, surgen algunas preguntas de investigación, como, por ejemplo: ¿Cuál es la relación

existente entre la percepción del clima organizacional y la presencia de estrés en trabajadores de nivel operativo pertenecientes al rubro de comida rápida? ¿Esta percepción es, en términos generales, positiva o negativa? ¿Cuál es la cantidad de empleados que presentan estrés o signos de este? ¿Una mala percepción del clima laboral tiene relación con la presencia de estrés dentro de este grupo de estudio?

### **VIII. Metodología**

Por la naturaleza del proyecto, he optado por aplicar una metodología cuantitativa no experimental. Pero ¿Qué es exactamente la metodología cuantitativa y por qué he elegido esta?

Los métodos cuantitativos surgen entre los siglos XVIII y XIX, inspirándose netamente por las ciencias naturales, así como en la física de Newton. Con la aparición de movimientos como el racionalismo, se forman posturas epistemológicas que tienen como fin construir el conocimiento a base de hechos objetivos y dejando un poco de lado la subjetividad del hombre. Dentro de esta metodología se usa la correlación de datos con el fin de obtener respuestas o probar una hipótesis gracias a la medición numérica y el análisis de las estadísticas. La información es levantada de una forma estructurada y se usa bastante la lógica con el fin de llegar a deducciones y conclusiones (Del Canto & Silva, 2013).

Algunas de las características más importantes de esta metodología son (Bar, 2010):

- El centro de atención en la representatividad del dato.
- Se interesa por aquello que puede ser considerado como repetitivo, frecuente o “normal”.
- Se pone énfasis en la predicción y explicación.

- Se hace uso de métodos como la taxonomía, cálculo y medida como operaciones transcendentales para la comparación de las poblaciones.
- Es orientada a los resultados más allá de los procesos.
- Se parte de una hipótesis para posteriormente validarla o refutarla.

Una vez hemos repasado un poco de la metodología cuantitativa y sus características, es hora de fundamentar por qué esta ha sido escogida para la investigación. Para este proyecto de investigación daremos uso a dos distintas escalas, una para medir el clima organizacional y otra para medir la presencia del estrés causado por situaciones laborales. Una vez obtengamos los datos necesarios con estas dos escalas, analizaremos de manera estadística los resultados de cada uno de los ítems para posteriormente analizar si existe alguna relación entre los resultados sobre la apreciación del clima laboral y la aparición de estrés laboral en este grupo de estudio. Con todo esto, se busca llegar a conclusiones que puedan ser generalizadas dentro del grupo de estudio (empleados de entre 18 a 35 años, de nivel operativo pertenecientes a negocios de comida rápida localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito).

Para la aplicación de estas escalas a la población de estudio, se usó un cuestionario por medio de Google Forms, dentro del cual se encontraban todos los ítems de las dos variables que fueron medidas.

Ahora se dará paso a la explicación de las dos escalas que se planea aplicar a la muestra de estudio.

Para medir como los empleados encuestados perciben el clima de sus organizaciones, aplicaremos el Cuestionario de Litwin y Stringer, este instrumento posee un total de 53 ítems y se apoyan en 9 dimensiones del concepto de clima: La estructura, que referencia el sentimiento de los colaboradores hacia el reglamento o restricciones de

la empresa; la responsabilidad, siendo el sentimiento de los trabajadores por tomar sus propias decisiones sin tener que recurrir siempre a terceros; la recompensa, siendo el sentimiento de percibir que están siendo felicitados o recompensados por un trabajo bien hecho; el riesgo, siendo la sensación de peligro o desafío dentro de la empresa; la calidez, siendo la sensación de confraternidad con sus compañeros; el apoyo, siendo el sentimiento de que recibe ayuda por parte de sus pares y supervisores para afrontar problemas; las normas, el sentimiento sobre el valor de las normativa en el trabajo; el conflicto, la sensación de que el empleado es escuchado por sus supervisores, así su opinión sea contraria a la de ellos y finalmente; la identidad, basada en la sensación de que pertenece a un grupo o sistema y forma una parte valiosa de este (Contreras & Metheson, 1984). Este instrumento fue elegido ya que evalúa dimensiones fundamentales del clima laboral, convirtiéndolo en una herramienta muy útil al momento de investigar a fondo como es percibido el clima laboral por los empleados que formaron parte del estudio.

Como segundo instrumento dentro de esta investigación, con el fin de medir el estrés organizacional de trabajadores, usaremos la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, autoría perteneciente a estas organizaciones. Este tiene un tiempo aproximado de 15 minutos en su aplicación. Este posee de un total de 25 ítems, cada uno con 7 opciones de contestación y cada opción tiene una puntuación de esta manera:

1. = “Nunca” es un motivo de estrés.
2. = “Raras veces” es un motivo de estrés.
3. = “Ocasionalmente” es un motivo de estrés.
4. = “Algunas veces” es un motivo de estrés.
5. = “Frecuentemente” es un motivo de estrés.
6. = “Generalmente” es un motivo de estrés.

7. = “Siempre” es un motivo de estrés.

Dentro de este instrumento se cuenta con dos factores, el primero es el de las Condiciones Organizacionales y le corresponden 21 ítems de la escala y el otro factor pertenece a los Procesos Administrativos, con un total de 4 ítems (Suárez, 2013). Este instrumento fue elegido gracias a su corto tiempo de aplicación, además de ser realizado por la OIT con apoyo de la OMS, lo que le otorga una mayor fiabilidad al momento de medir la variable del estrés laboral.

Dentro de cualquier tipo de investigación es importante mantener ciertas consideraciones éticas y más aún en una en la que trabajaremos directamente con personas y su información. Para esta investigación, en primer lugar, respetaremos la autoría de cada una de las personas que han sido tomadas como referencia para este proyecto gracias a sus diversos aportes a la construcción bibliográfica de este, esto lo haremos por medio de las citas y referencias que se encontrarán en la conclusión del proyecto.

Por otro lado, se protegerá a las personas que deseen participar, de manera voluntaria y sin obligatoriedad ninguna, dentro de esta investigación. Todo participante deberá aceptar un consentimiento informado, antes de la aplicación de las escalas, donde se aclare que toda la información que dé se empleará única y exclusivamente con fines académicos e investigativos, de manera que esta no será divulgada con otras finalidades que no sean las anteriormente mencionados. De igual manera, se mantendrá en completo anonimato la identidad de los trabajadores que, de manera voluntaria, decidan participar en la investigación, esto con el fin de proteger su integridad y disminuir cualquier riesgo potencial hacia ellos mismos y su trabajo.

Finalmente, es importante aclarar que esta investigación no presenta ningún riesgo hacia la integridad de los participantes o del investigador, ya que no se usaran datos personales más allá de aquellos que sean necesarios de responder dentro de las escalas.

Los beneficios de esta investigación son el ampliar la discusión sobre el tema, brindando un nuevo enfoque desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de negocios de comida rápida. Pudiendo servir como referencia para futuras investigaciones o planes de intervención en distintas empresas que operen dentro del sector, favoreciendo el clima laboral de sus negocios o empresas, disminuyendo el nivel de estrés de sus empleados y aumentando su productividad.

## **IX. Preguntas clave**

A continuación, formularemos las preguntas que dieron paso a este proyecto de investigación. Empezando por las de apertura:

- ¿El clima organizacional incide en los niveles de estrés de los empleados de negocios de comida rápida que se encuentran localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito?
- ¿Cuál es la percepción del clima laboral que tienen los trabajadores de estos negocios?
- ¿Cuáles son las principales situaciones en las que estos trabajadores presentan situaciones de estrés?

Como preguntas interpretativas se formularon las siguientes:

- ¿El estrés de estos empleados es causado de manera directa y principalmente por el clima laboral o por otros factores?
- ¿Qué entendemos actualmente por estrés y clima laboral?

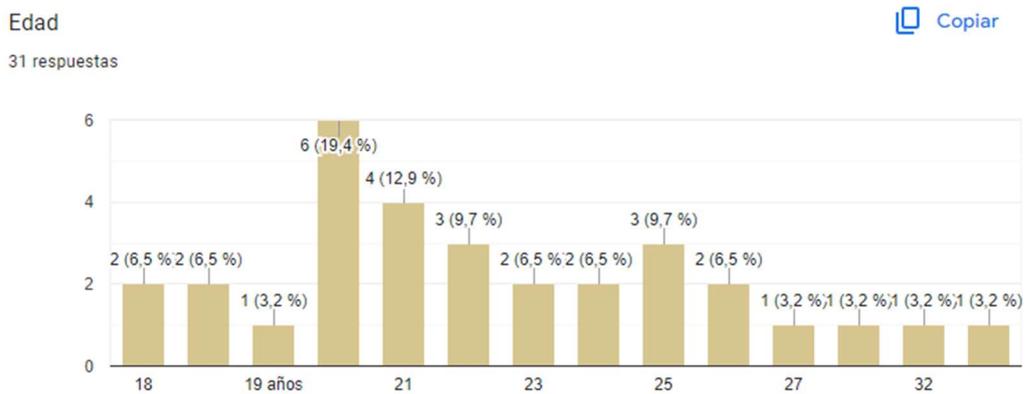
Como preguntas de cierre se formularon las siguientes:

- ¿La metodología usada fue la apropiada para este proyecto de investigación?
- ¿Esta investigación dará apertura a considerar las condiciones de trabajo de los empleados para aplicar estrategias para el

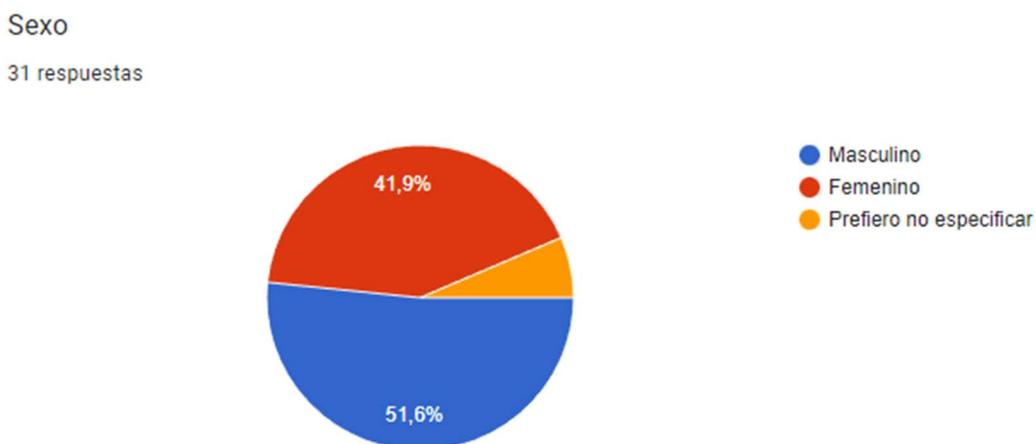
enriquecimiento del clima organizacional?

## X. Organización y procesamiento de la información

A continuación, se mostrarán los resultados de las aplicaciones de las escalas mencionadas anteriormente en la metodología. Se obtuvieron un total de 31 respuestas al formulario de Google Forms, correspondiente a diferentes trabajadores de diversos negocios de comida rápida.



Los encuestados son pertenecientes a un grupo etario de entre 18 a 35 años, pero la mayoría corresponde a personas de 20 y 21 años.

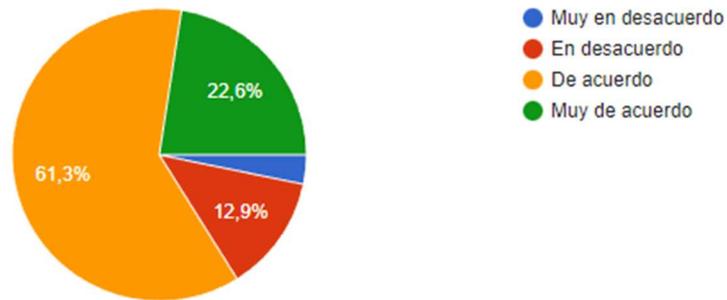


Referente a la sexualidad de los encuestados, podemos ver que existe un equilibrio entre masculino y femenino. Sin embargo, se muestra una mayor tendencia a personas de sexo masculino.

Desde este punto analizaremos las respuestas al Cuestionario de Litwin y Stringer, donde los resultados obtenidos fueron los siguientes:

En esta organización las tareas están claramente definidas

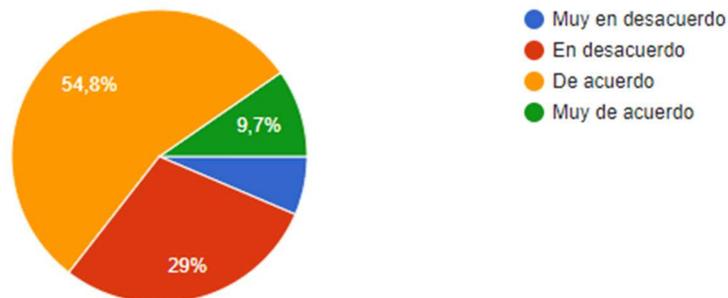
31 respuestas



Gran parte de los empleados perciben que las tareas de su organización están claramente definidas, mientras que una minoría se encuentra en desacuerdo.

En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas

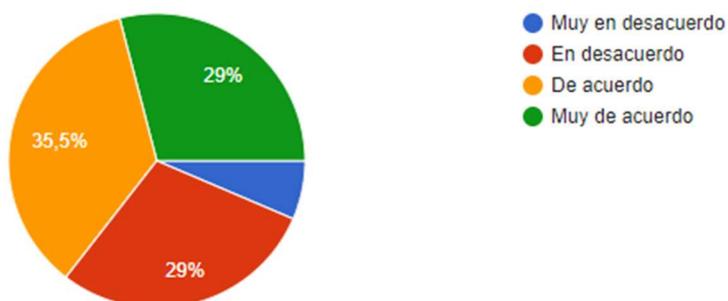
31 respuestas



Vemos que, de igual manera, la mayoría de los empleados logran percibir que las tareas que realizan tienen una lógica detrás, lo que va de la mano con la anterior pregunta, mostrando concordancia en las respuestas.

En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones

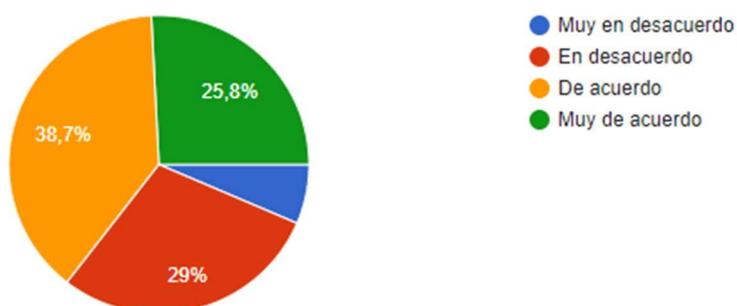
31 respuestas



La mayor parte de los empleados que respondieron la encuesta muestran saber claramente a quien deben rendir cuenta dentro de sus puestos de trabajo, además de que el personal que esta encargado de tomar decisiones hace notar su rol.

Conozco claramente las políticas de esta organización

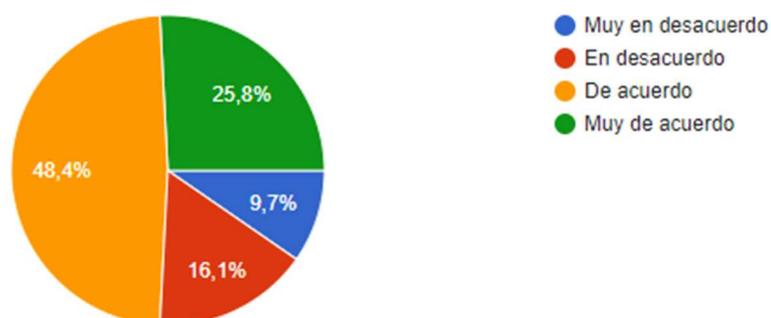
31 respuestas



Para la mayoría de empleados no existe ningún tipo de problema en el conocimiento de las políticas de la organización, ya que poseen un conocimiento claro de

Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización

31 respuestas

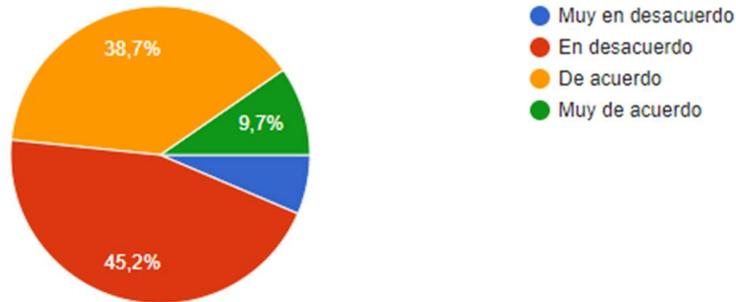


estas.

La gran mayoría de encuestados confieza tener conocimientos claros cuanto a la estructura y naturaleza de su organización.

En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas

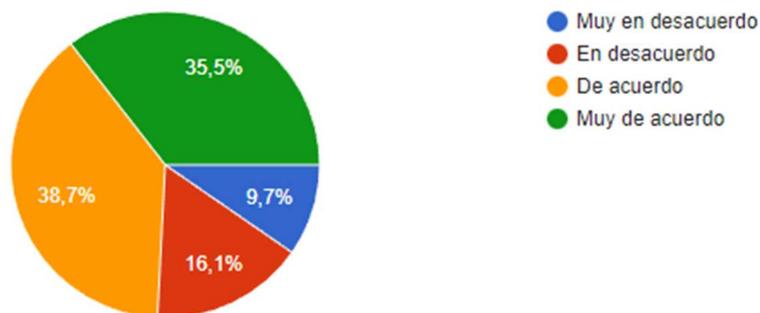
31 respuestas



Poco más de la mitad de los trabajadores que respondieron la encuesta piensan que existe mucho papeleo para los procesos dentro de sus respectivas empresas.

El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)

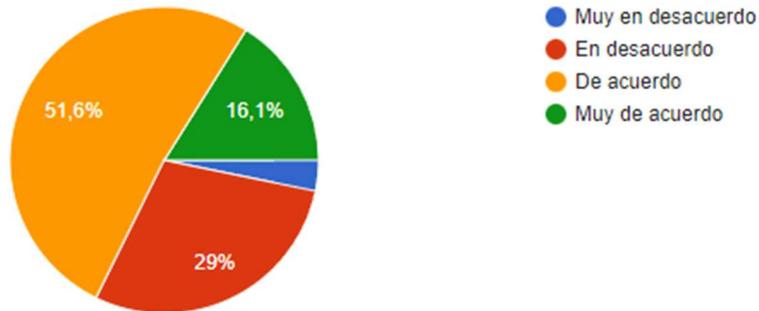
31 respuestas



La mayoría de encuestados siente que es complocadp que sus ideas sean tomadas en cuenta debido a la cantidad de tramites que se deben realizar.

Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación

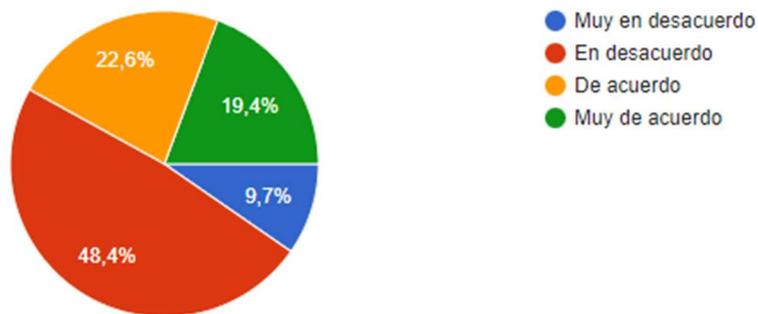
31 respuestas



Gran parte de los encuestados perciben un área de trabajo desorganizada que afecta directamente sobre su capacidad de producción y logro de resultados.

En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar

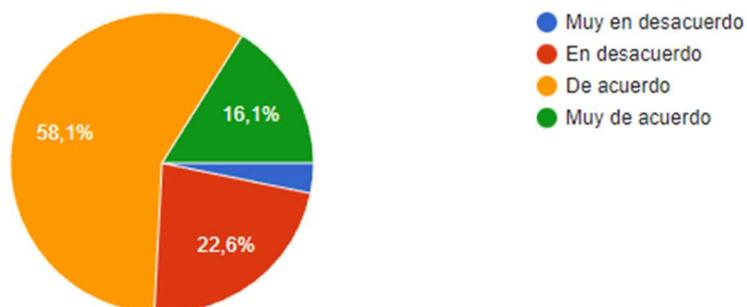
31 respuestas



En concordancia con items anteriores, la mayoría de trabajadores muestran tener claro a quien reportar, gracias al conocimiento de la estructura de sus organizaciones.

Nuestra jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan

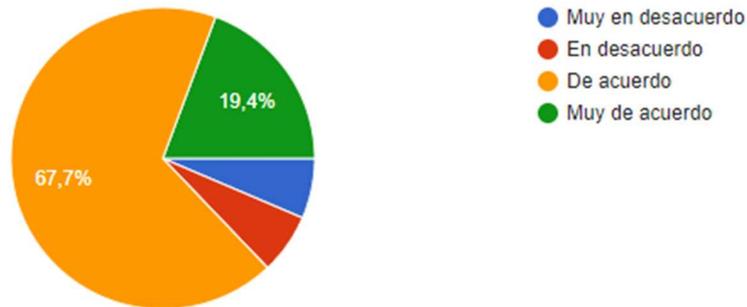
31 respuestas



La mayoría de jefaturas de los empleados encuestados muestran gran interés en que los procesos dentro de la empresa se cumplan tal y como deben cumplirse.

No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces

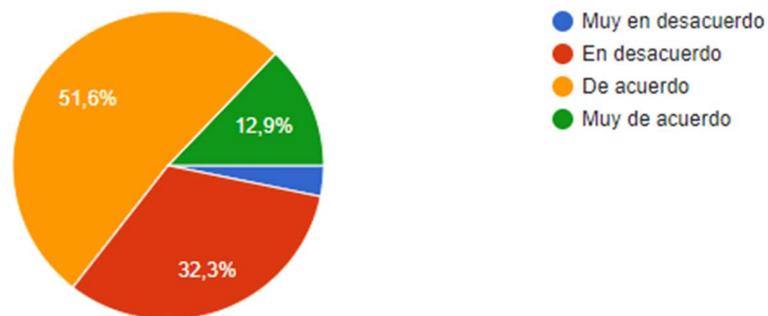
31 respuestas



En gran parte de los casos, las empresas de los encuestados parecen no confiar en el juicio individual de los empleados, por lo que todo es doblemente verificado.

Nuestra jefatura le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos

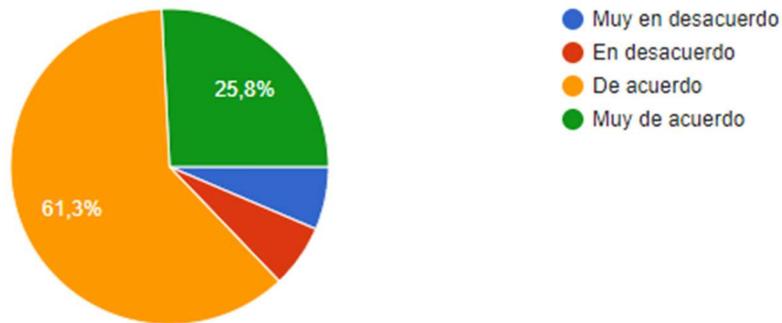
31 respuestas



En la mayoría de casos, los encuestados aclaran que sus jefaturas prefieren no verificar el trabajo realizado por ellos.

Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado

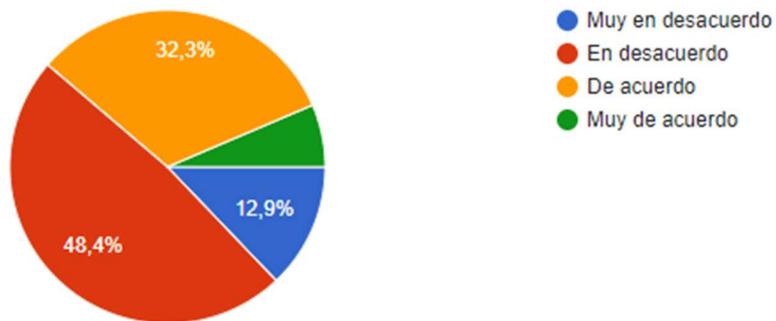
31 respuestas



La mayoría de los encuestados muestra estar de acuerdo en que sus jefaturas o supervisores solo les brindan planes genéricos del trabajo y que luego ellos son responsables de cómo se lo realice.

En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo

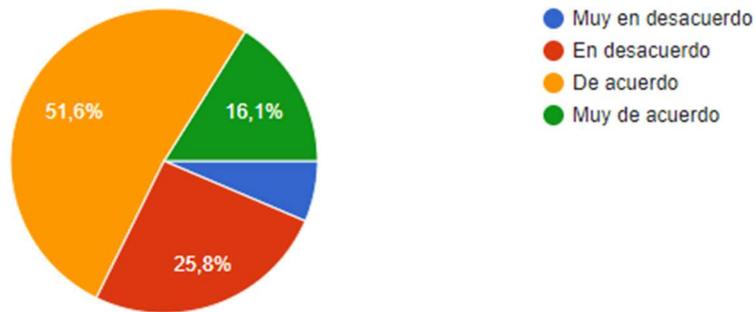
31 respuestas



El mayor porcentaje de encuestados piensan que tomar la iniciativa dentro de sus puestos de trabajo no hará que salgan adelante como miembros de su organización, ya que solo deben regirse a lo que está establecido.

Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas

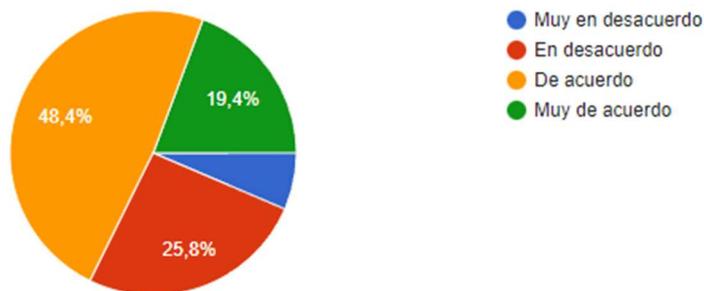
31 respuestas



La mayoría de los trabajadores sienten que deben resolver sus problemas por si solos, sin tener que acudir a sus superiores o pares para poder buscar una solución.

En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas

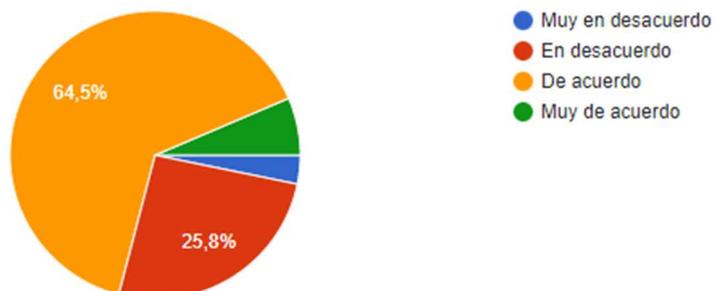
31 respuestas



Para la mayoría de encuestados, siempre existe una gran cantidad de excusas al momento de cometer un error, sin que se asuma la responsabilidad de manera directa.

En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades

31 respuestas

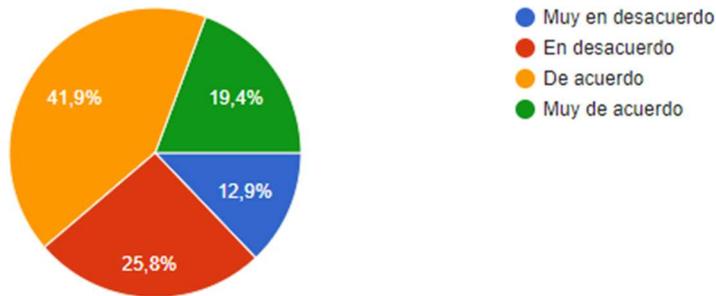


En concordancia con la pregunta anterior, la mayoría de los empleados que

resolvieron la cuesta perciben que los miembros de su organización no son capaces de tomar responsabilidad sobre sus acciones.

En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda

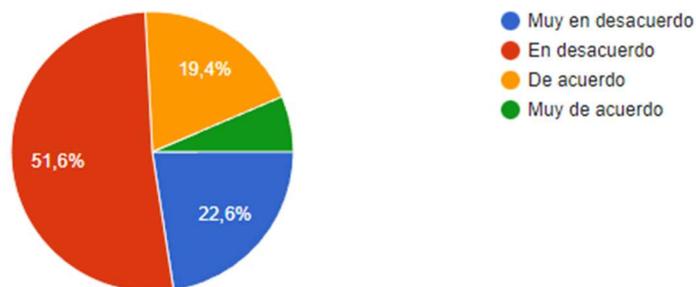
31 respuestas



Gran parte de los encuestados sienten que dentro de su respectivas organizaciones hay un sistema de crecimiento justo que permite el ascenso al trabajador con mejor desempeño.

Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas

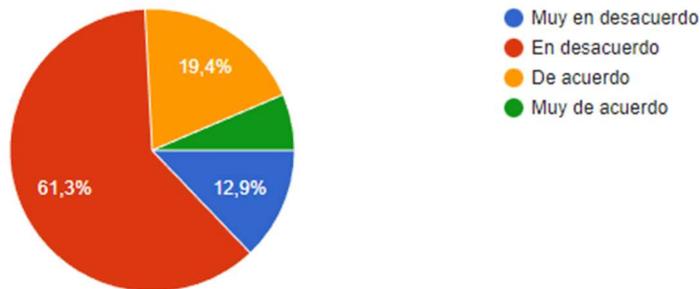
31 respuestas



La gran mayoría de los participantes muestran estar en desacuerdo con el sistema de recompensas de sus respectivas organizaciones, ya que se basan más en amenazas y críticas.

Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo

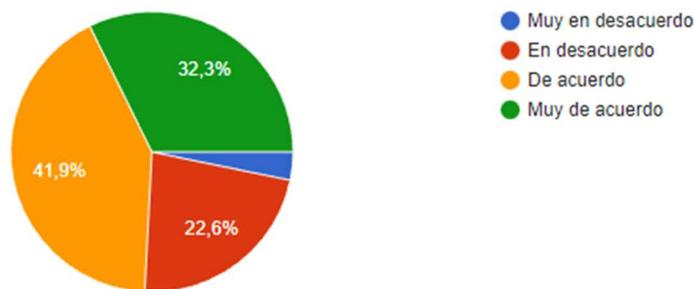
31 respuestas



De los encuestados totales, la mayoría expresa que los miembros de su organización no son recompensados de manera adecuada acorde a su desempeño.

En esta organización hay muchísima crítica

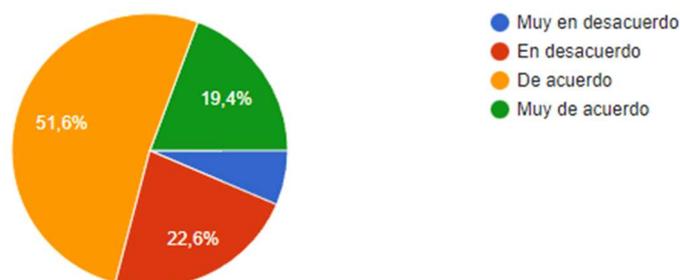
31 respuestas



Gran parte de los trabajadores encuestados sienten que hay un exceso de crítica entre sus pares y superiores dentro de sus sistemas de trabajo.

En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo

31 respuestas

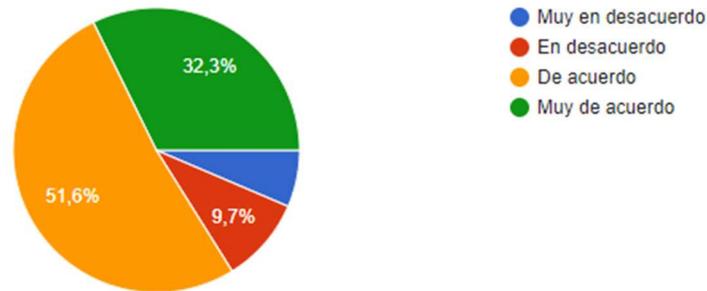


La mayoría de los trabajadores que respondieron la encuesta sienten que no hay la idónea cantidad de recompensa o consideración cuando se realiza una tarea de manera

exitosa.

Cuando cometo un error me sancionan

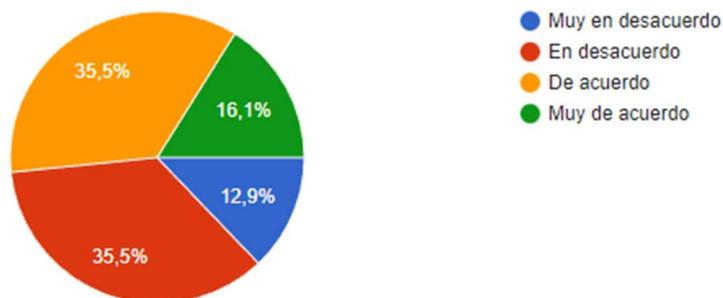
31 respuestas



Gran parte de los empleados encuestados denotaron que al momento de cometer errores, estos son sancionados de diversas formas. Mientras que la minoría afirma que no reciben sanciones al cometer errores.

La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente

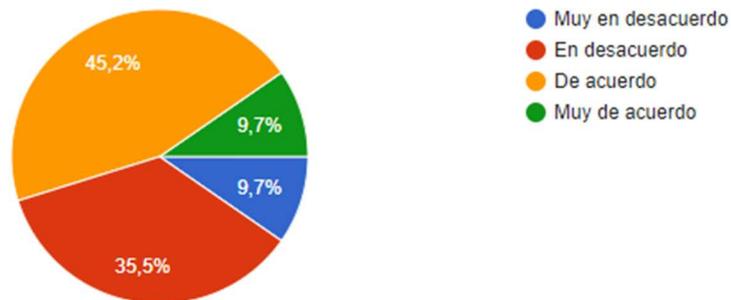
31 respuestas



Este gráfico demuestra que existe una fuerte polarización en cuanto a la filosofía de los negocios de comida rápida en relación al item planteado, existiendo mucha cercanía entre aquellos que están de acuerdo con la afirmación y aquellos que no.

Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos

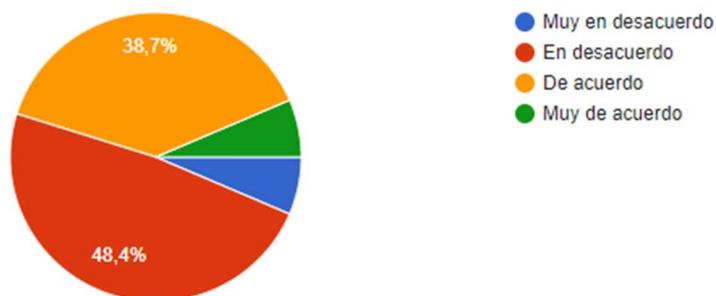
31 respuestas



Nuevamente nos topamos con un ítem polarizado, sin embargo, poco más de la mitad de empleados considera que su organización ha tomado decisiones arriesgadas en situaciones adecuadas.

En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia

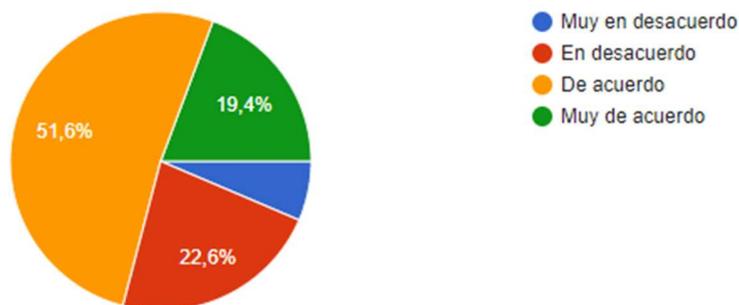
31 respuestas



Más de la mitad de los encuestados considera que sus organizaciones no deben tomar grandes riesgos de manera ocasional para poder ponerse por frente de la competencia.

La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad

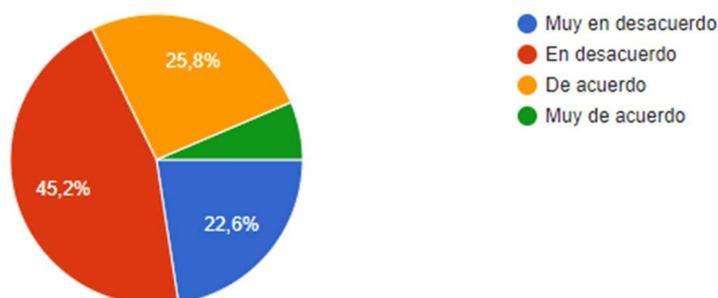
31 respuestas



La mayoría de empleados encuestados percibe que la forma de tomar decisiones dentro de sus empresas se realiza con la planificación adecuada con el fin de minimizar riesgos.

Aquí la jefatura se arriesga por una buena idea

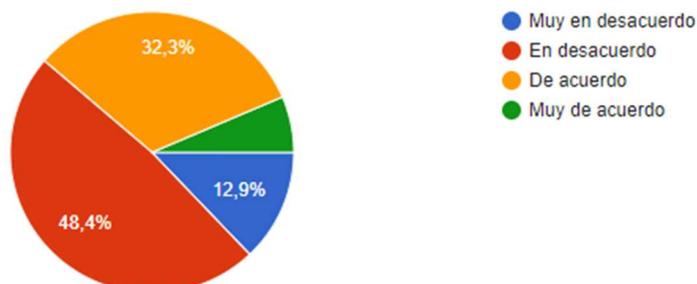
31 respuestas



La mayor parte de los encuestados afirman que sus jefaturas y superiores no apuestan por una buena idea si es que esta llega a representar un riesgo en general.

Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa

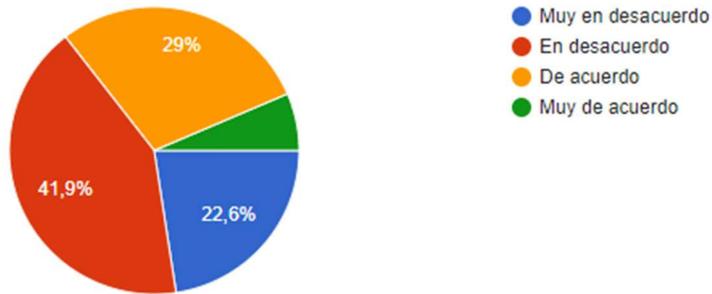
31 respuestas



La mayoría de empleados encuestados afirmaron sentir un atmosfera poco amistosa, lo que puede ser un indicativo de malas relaciones interpersonales dentro de su sistema laboral.

Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones

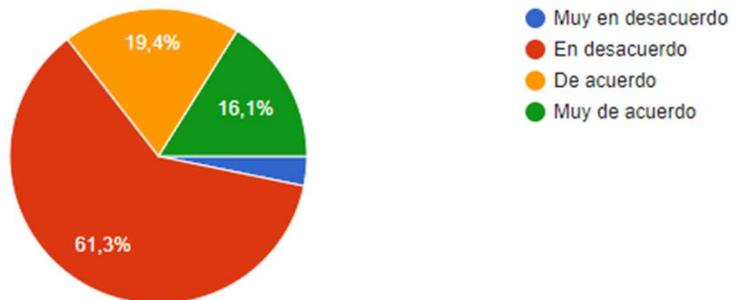
31 respuestas



En concordancia con el anterior item, gran parte de los encuestados manifiestan trabajar bajo un clima laboral con tensiones de por medio.

Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización

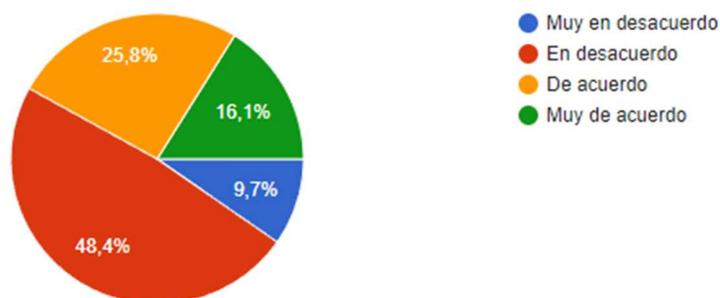
31 respuestas



Los trabajadores encuestados, en su mayoría, piensan que no es complicado el llegar a entablar relaciones de cercanía con otros miembros de su entorno laboral.

Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí

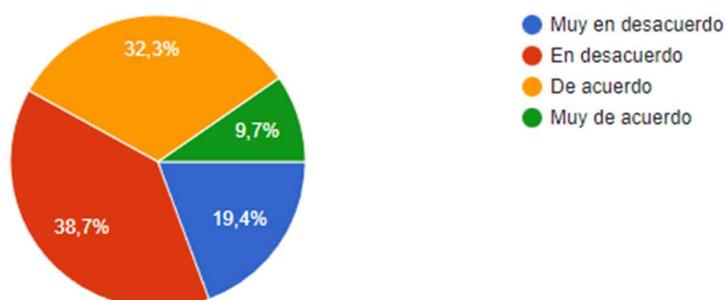
31 respuestas



La mayoría de personas encuestadas no perciben a sus compañeros como personas reservadas, reforzando el anterior ítem donde la mayoría de empleados perciben que es sencillo el entablar relación con las personas de su sistema.

Las relaciones Jefatura – Trabajador tienden a ser agradables

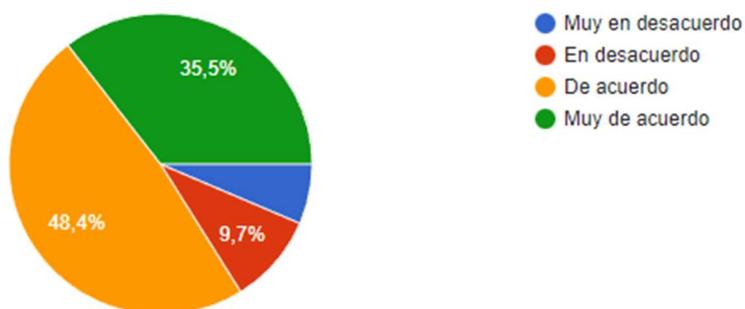
31 respuestas



Gran parte de los encuestados considera que las relaciones entre supervisores y trabajadores no llegar a ser agradable, pudiendo generar roces y conflictos en el área de trabajo.

En esta organización se exige un rendimiento bastante alto

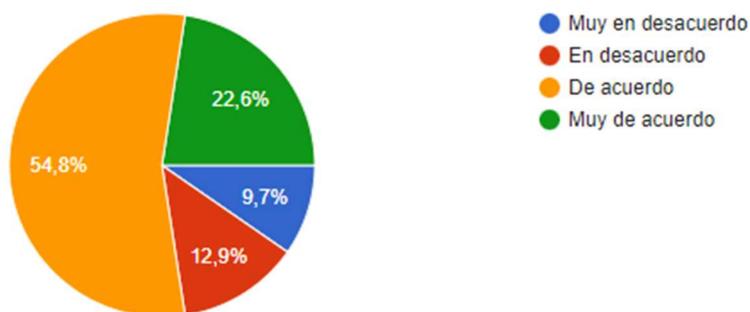
31 respuestas



La mayoría de trabajadores encuestados considera que dentro de sus organizaciones la exigencia en cuanto al rendimiento llega a ser muy alta.

La Jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar

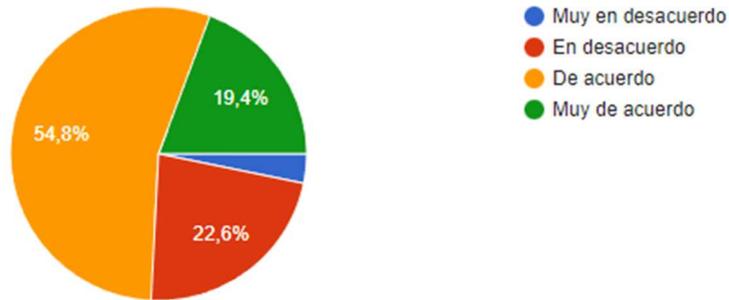
31 respuestas



Gran parte de los empleados encuestados afirman que su jefatura siempre piensa que se pueda mejorar las tareas realizadas, lo que puede ir de la mano con lo visto en un ítem anterior donde los trabajadores consideraban que existe poco reconocimiento ante una tarea bien hecha.

En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal

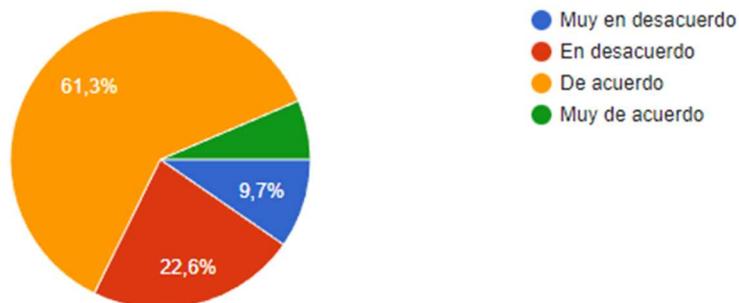
31 respuestas



Reforzando el ítem anterior, en su mayoría, los encuestados consideran que sus empresas siempre los están presionando para alcanzar un mayor rendimiento propio y grupal.

La Jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien

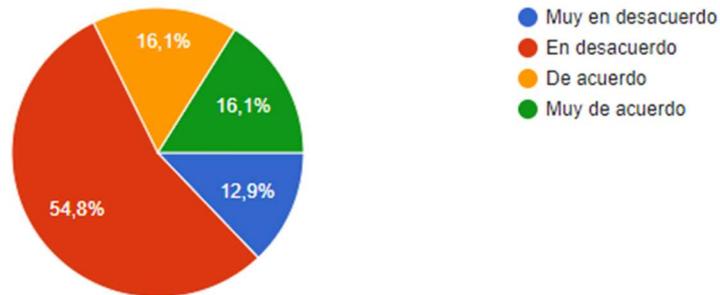
31 respuestas



La mayoría de encuestados concuerdan en que sus jefaturas piensan que la productividad de los empleados está estrechamente relacionada con que tan contentos estén estos.

Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño

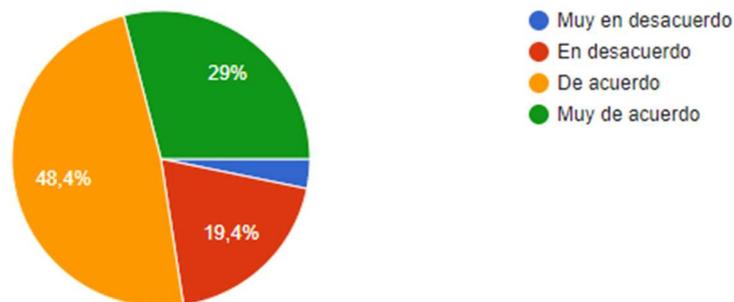
31 respuestas



Son minoría los empleados que afirman que dentro de sus organizaciones es más importante mantener buenas relaciones interpersonales que una buena productividad, reforzando la hipótesis de que dentro de estas organizaciones se posee una pobre calidad de relaciones entre compañeros.

Me siento orgulloso de mi desempeño

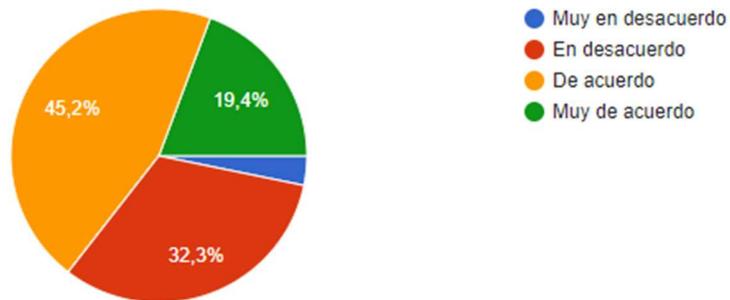
31 respuestas



La mayoría de trabajadores encuestados se sienten orgullosos con los logros por su desempeño, lo que, tomando en cuenta anteriores ítems, puede generar roces con las exigencias de sus supervisores en cuanto a la presión por mejorar la calidad del trabajo.

Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores

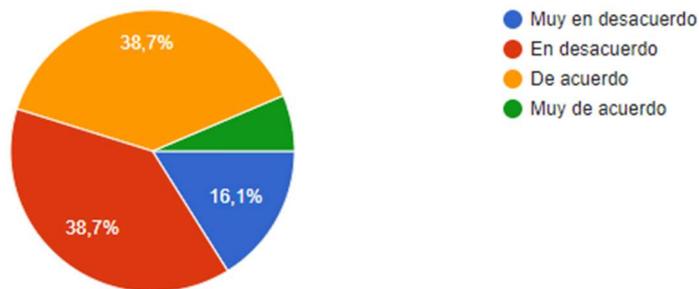
31 respuestas



La mayoría de empleados que respondieron a las encuestas, afirman que cometer un error dentro de sus labores puede afectar de manera directa o indirecta a sus supervisores.

En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización

31 respuestas



Dentro de este ítem podemos encontrar un equilibrio entre los encuestados que afirman que sus empresas hablan sobre sus aspiraciones y lo que no están de acuerdo con esta afirmación, siendo este último grupo mayoría.

Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra

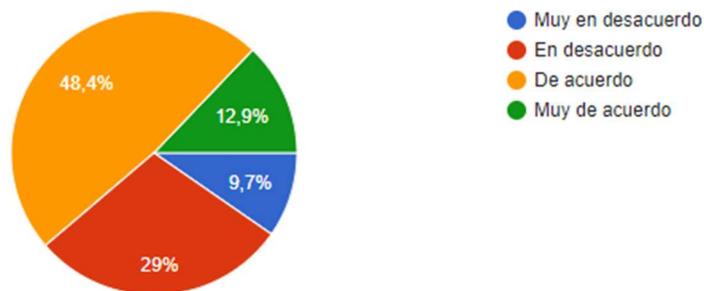
31 respuestas



Gran parte de los trabajadores de estas empresas afirman que es los empleados de las mismas no llegan a confiar de manera honesta unos en otros. Lo que puede empeorar las relaciones laborales de los colaboradores.

Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil

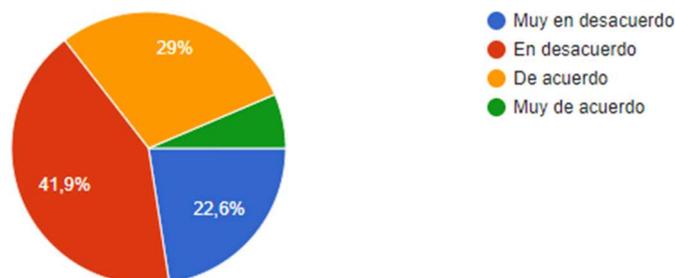
31 respuestas



La mayor parte de las personas encuestadas concuerdan en que sus pares y superiores brindan apoyo al momento de realizar una actividad compleja.

La filosofía de nuestra jefatura enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc)

31 respuestas

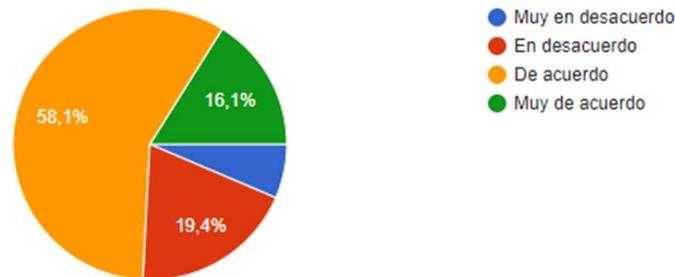


Gran parte de los trabajadores perciben que sus jefaturas no ponen suficiente

énfasis en cuidar el factor humano dentro de sus empresas, lo que va en concordancia con anteriores ítems donde los encuestados afirmaban en su mayoría que el mayor énfasis se encuentra en la productividad.

En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos

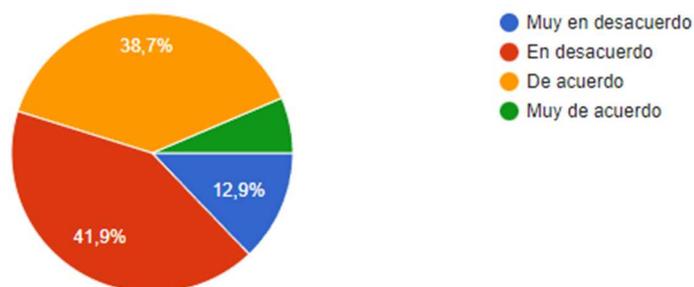
31 respuestas



La gran mayoría de los trabajadores encuestados consideran que es mejor mantener silencio cuando se tiene una queja para poder evitar desacuerdos o confrontaciones dentro de su área de trabajo.

La actitud de nuestra jefatura es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable

31 respuestas



En este ítem nuevamente vemos como los encuestados se encuentran polarizados entre aquellos que afirman que sus jefaturas ven al conflicto como algo saludable y aquellos no están de acuerdo, siendo mayoría este último grupo.

La Jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos

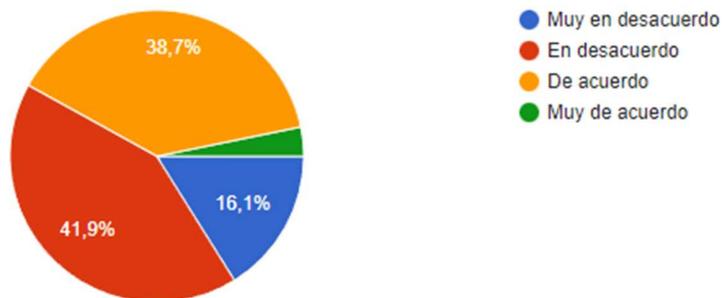
31 respuestas



Siguiendo la línea del anterior ítem, en este podemos ver como nuevamente los encuestados se polarizan entre aquellos que están de acuerdo con la afirmación y lo que no. Pero al igual que en el anterior, la mayoría considera que sus jefaturas no buscan generar discusiones entre trabajadores.

Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes

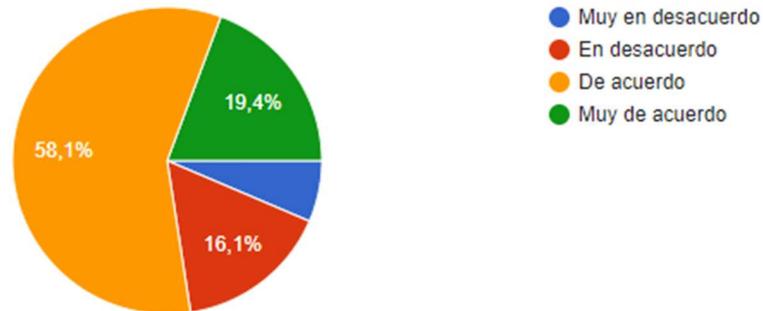
31 respuestas



En su mayoría, los empleados consideran que no pueden expresar sus pensamientos de disconformidad ante sus jefes, esto se puede deber a que igualmente la mayoría considera que las relaciones entre empleados y supervisores tiende a no ser agradable, dificultando la comunicación.

Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible

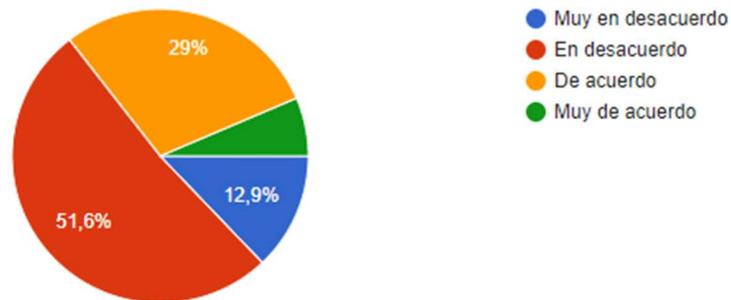
31 respuestas



La mayoría de trabajadores encuestados consideran que lo más relevante dentro de su sistema es el tomar decisiones rápidas, lo que va muy de la mano con las exigencias sobre el rendimiento de los empleados dentro de sus empresas o sistemas.

La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización

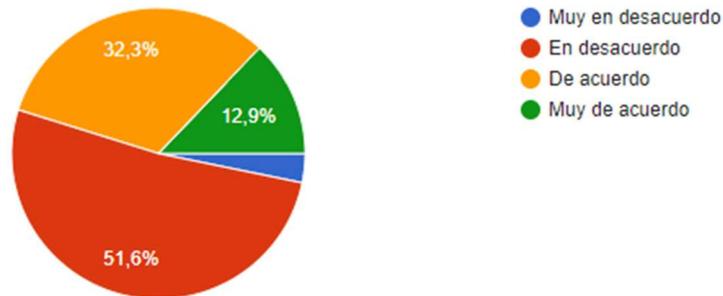
31 respuestas



Gran parte de los encuestados afirman que los empleados de sus respectivas empresas no se sienten orgullosos en formar parte de estas, lo que puede afectar directamente en el porcentaje de rotación de personal dentro de las mismas.

Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien

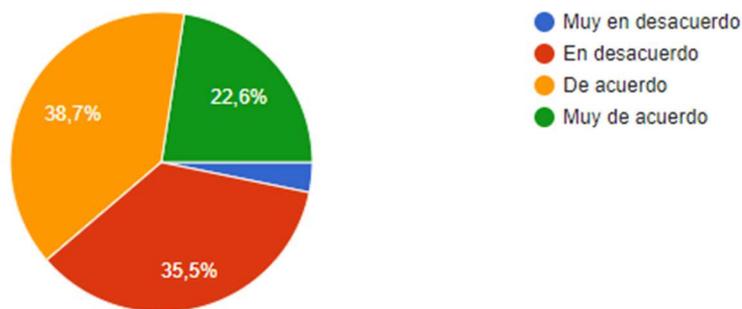
31 respuestas



Gran parte de los trabajadores encuestados cree que no forman parte de un equipo de trabajo con un funcionamiento adecuado.

Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía

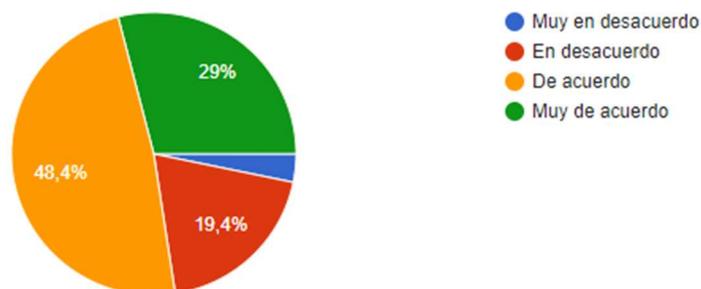
31 respuestas



Gran parte de los trabajadores encuestados perciben poco nivel de lealtad por parte de los colaboradores de estas empresas, lo que va de la mano con el poco nivel de orgullo que sienten al formar parte de las mismas.

En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses

31 respuestas

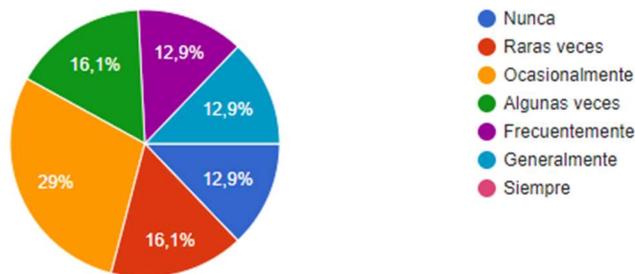


En este último ítem del cuestionario, la mayoría de encuestados supo afirmar que dentro de estas empresas cada trabajador se preocupa únicamente de sus intereses, en lugar de formar un equipo de trabajo con una meta en común.

A partir de este punto, los ítems analizados corresponderán a la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

La gente no comprende la misión y metas de la organización

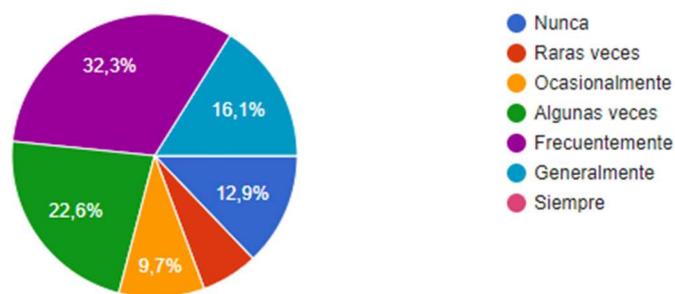
31 respuestas



Para gran parte de los colaboradores encuestados, el hecho de que la gente no entienda la misión u objetivos de su empresa, no se presenta como un motivo de estrés de la cual preocuparse.

La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado

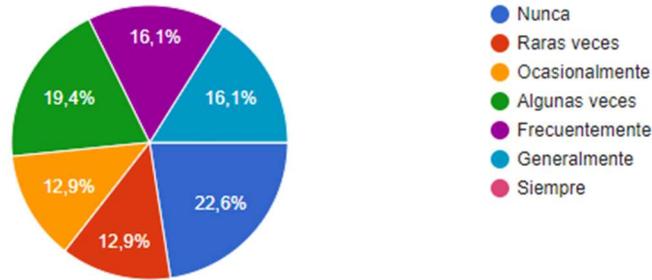
31 respuestas



Para una mayoría de encuestados, la manera en la que se debe rendir informes es una causa de estrés a tener en cuenta, lo cual va muy de la mano con la pobre relación entre supervisores y trabajadores que vimos en anteriores ítems.

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo

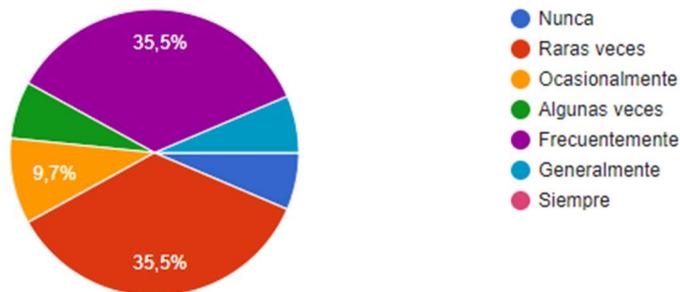
31 respuestas



Podemos observar como existe mucha polarización en esta pregunta, lo que puede indicar que según la empresa en la que trabajen, se posee un mejor o peor control en las actividades laborales.

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado

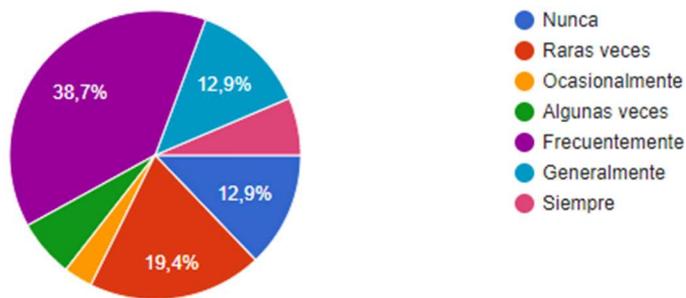
31 respuestas



Nuevamente podemos encontrar un ítem muy polarizado, esto se puede deber al contraste que existe entre las grandes empresas multinacionales que cuentan con equipo suficiente con aquellos PYMES que pueden no tener el material de trabajo suficiente.

### Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes

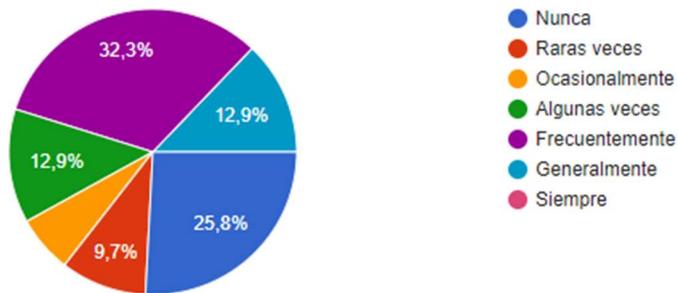
31 respuestas



La mayoría de empleados encuestados siente estrés cuando sus superiores no son capaces de defenderlos, lo que nuevamente refuerza la idea de que tienden a existir pobres relaciones interpersonales dentro de estas empresas.

### Mi supervisor no me respeta

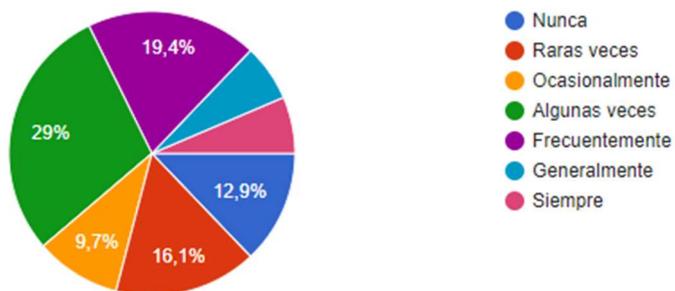
31 respuestas



Nuevamente, podemos observar que existen problemas entre supervisores y trabajadores en este tipo de negocios, por lo que el irrespeto por parte de supervisores es una importante fuente de estrés.

### No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha

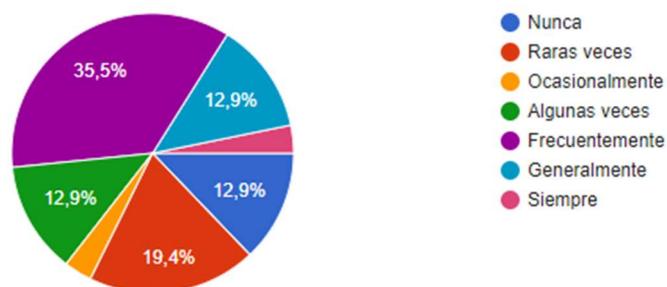
31 respuestas



El hecho de no sentir que forman parte de un equipo con una colaboración estrecha, hace que los empleados mayoría de empleados sientan estrés algunas veces.

### Mi equipo no respalda mis metas profesionales

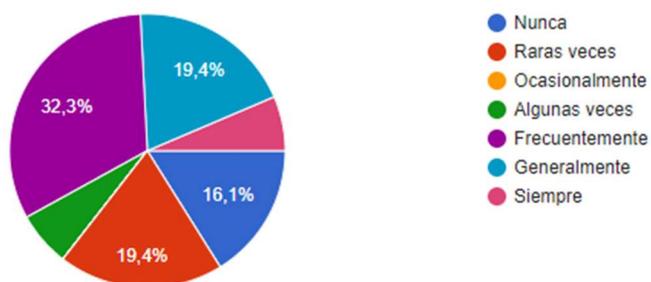
31 respuestas



Vemos que, para la mayoría de empleados, el hecho no sentirse respaldado por su equipo de trabajo es frecuentemente un motivo de estrés.

### Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización

31 respuestas

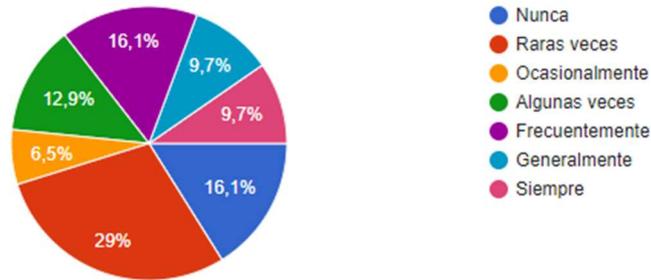


Las personas encuestadas, en su mayoría, sienten estrés cuando sus compañeros

de trabajo, y su equipo en general, no tienen el reconocimiento esperado.

La estrategia de la organización no es bien comprendida

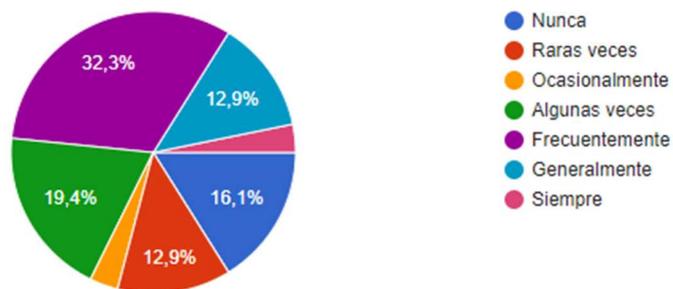
31 respuestas



Para mayor parte de trabajadores encuestados, el hecho de que las personas no comprendan la estrategia general de su respectiva empresa no figura como una causa de estrés común.

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño

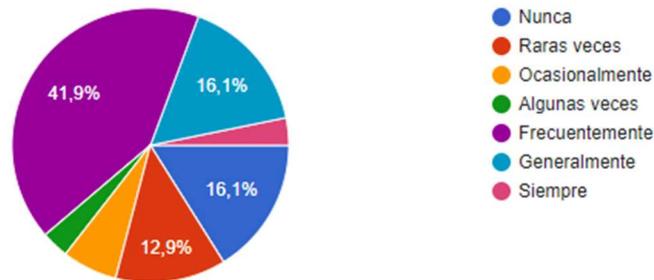
31 respuestas



Gran parte de los encuestados afirman sentir estrés de manera frecuente debido a las políticas de la empresa que impiden un desempeño adecuado en sus funciones.

Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo

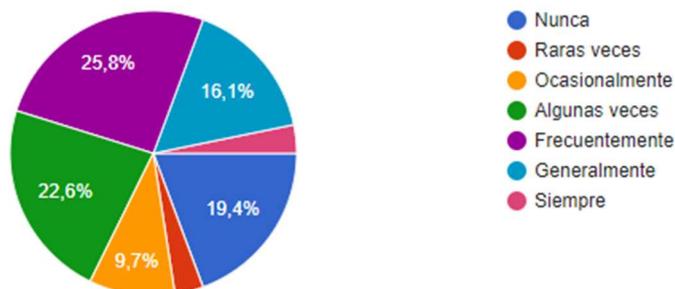
31 respuestas



Gran parte de los encuestados sienten estrés de manera frecuente cuando piensan en como un trabajador de su nivel no tiene el control que desearía sobre su trabajo.

Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal

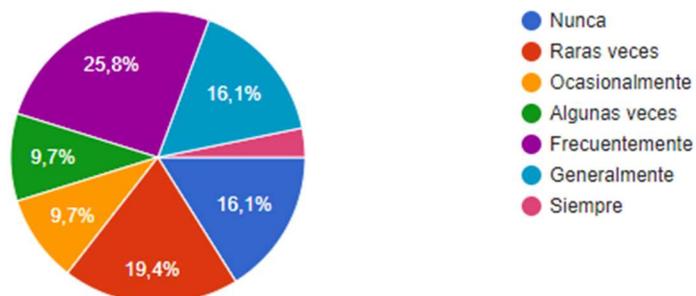
31 respuestas



Varios trabajadores sienten estrés de manera frecuente cuando su supervisor muestra poco o nulo interés en el bienestar de los mismos.

No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo

31 respuestas

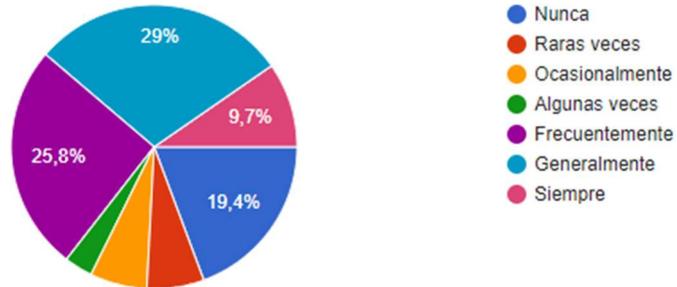


El hecho de no tener el suficiente conocimiento técnico dentro de sus puestos de

trabajo, hace que la mayoría de empleados sientan estrés de manera frecuente.

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo

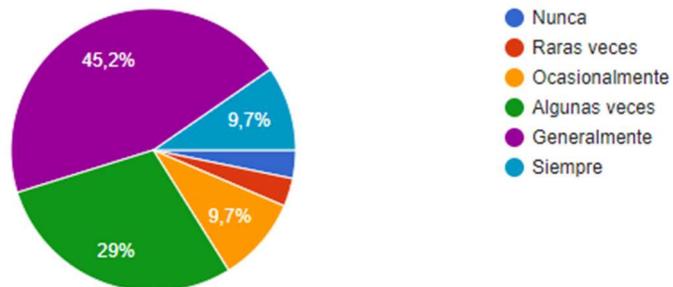
31 respuestas



Para los colaboradores encuestados, el hecho de tener espacios de trabajo compartidos es un motivo de estrés en este tipo de trabajos y empresas.

La estructura formal tiene demasiado papeleo

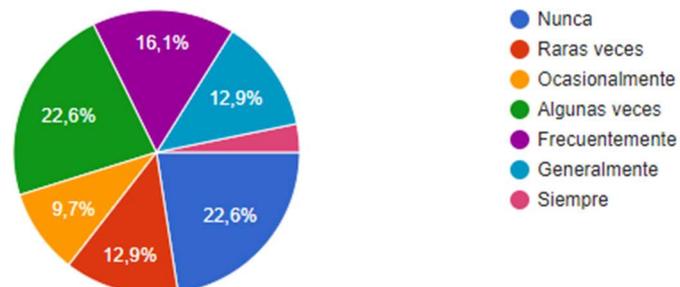
31 respuestas



Gran parte de los trabajadores encuestados presentan estrés cuando tienen que realizar mucho papeleo en sus empresas para poder realizar alguna tarea o requerimiento.

Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo

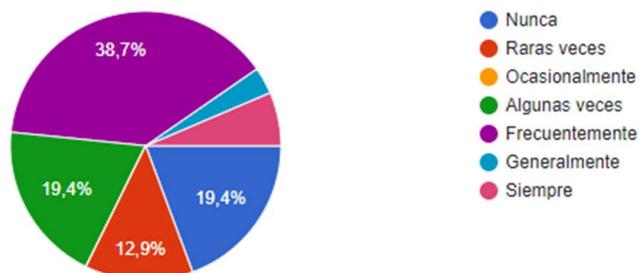
31 respuestas



Nos encontramos con un ítem muy polarizado, donde algunos empleados sienten estrés por la desconfianza de sus supervisores en su trabajo, mientras otros prácticamente nunca lo sienten. Esto se puede deber a las diferentes perspectivas que los trabajadores tienen de sus supervisores y la importancia que le dan a sus comentarios.

Mi equipo se encuentra desorganizado

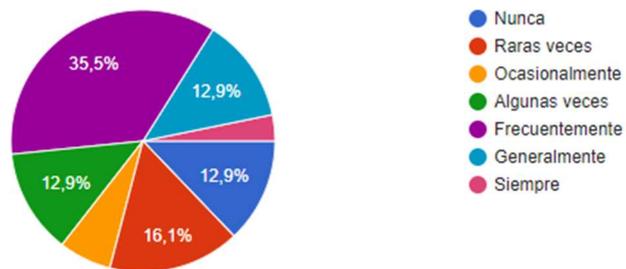
31 respuestas



El hecho de contar con un equipo desorganizado es una gran fuente de estrés para los trabajadores de este tipo de negocios.

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes

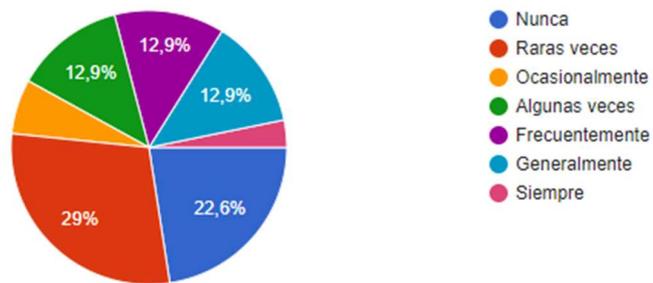
31 respuestas



El no sentirse respaldado por sus compañeros de trabajo, hace que gran parte de los encuestados sufran de estrés de manera frecuente.

### La organización carece de dirección y objetivo

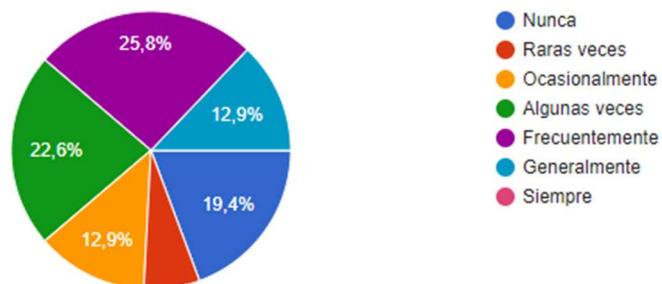
31 respuestas



La inexistencia de una dirección y objetivo claros dentro de estas empresas, pocas veces es una fuente de estrés para los empleados, esto puede deberse a que este tipo de negocios plantean sus objetivos y dirección de manera clara.

### Mi equipo me presiona demasiado

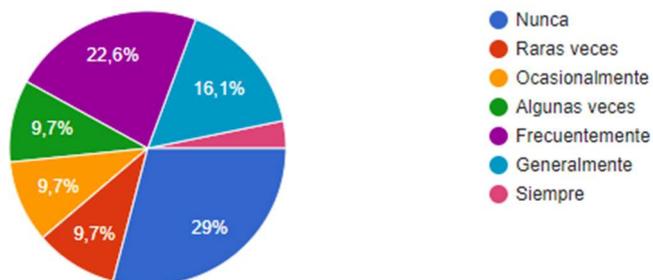
31 respuestas



Gran parte de los encuestados sienten estrés cuando su equipo de trabajo los presionan demasiado, pudiendo exceder la capacidad de los mismos.

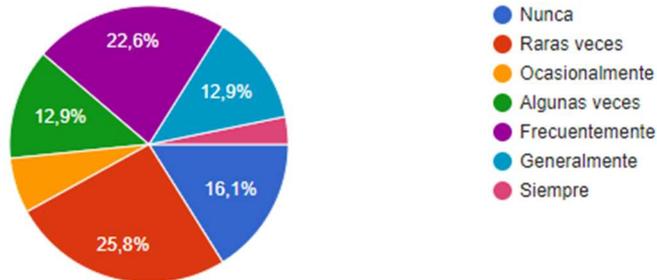
### Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo

31 respuestas



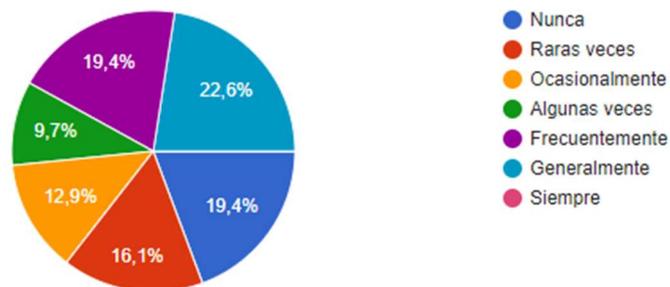
El hecho de trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, para la mayoría de trabajadores no representan ninguna incomodidad o fuente de estrés.

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario  
31 respuestas



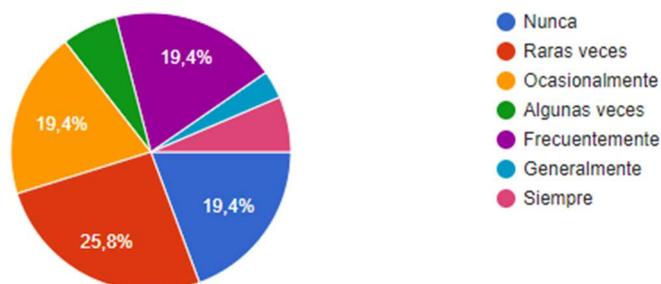
Para gran parte de los trabajadores, son raras las ocasiones donde el hecho de que su equipo de trabajo no brinde apoyo técnico representa una fuente de estrés.

La cadena de mando no se respeta  
31 respuestas



Gran parte de los trabajadores encuestados sienten estrés cuando la cadena de mando no es respetada o se ve alterada.

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia  
31 respuestas



Para la mayoría de los empleados encuestados, el hecho de no contar con la tecnología para realizar sus labores no es una fuente de estrés común. Esto se puede deber a que este tipo de empresas brinda el material necesario para desempeñar funciones de importancia.

## **XI. Análisis de la información**

A continuación, se realizará un análisis estadístico sobre las dos herramientas que fueron aplicadas a la muestra.

Empezaremos analizando el Cuestionario de Litwin y Stringer y los resultados obtenidos en el mismo (Tabla 1). Es importante aclarar que para este proyecto se usó el instrumento modificado por Echezuria y Rivas en el 2001, el cual agrega 3 ítems a los 50 originalmente propuestos por sus autores (Carrión, 2017).

Primero se calificó cada una de las respuestas del forms, tomando en cuenta los siguientes lineamientos (Carrión, 2017):

- A cada opción de respuesta se le asigna un valor numérico de la siguiente forma: 1 = Muy en desacuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = En Desacuerdo, 4= Muy en desacuerdo.
- Se calcula el promedio de cada dimensión evaluada. Es decir que, si una dimensión consta de 4 ítems, se suman sus valores numéricos y se dividen para el numero de ítems, que en este ejemplo seria para 4.
- Se suma el promedio de todas las dimensiones evaluadas y se divide para 9, sacando un promedio que nos indica la percepción general del empleado.
- Se tiene en cuenta que: Un puntaje equivalente a 1 es considerado

como muy negativo, un puntaje igual a 2 es considerado como negativo, un puntaje de 3 considerado como positivo y un puntaje de 4 es entendido como muy positivo.

**Tabla 1**

*Resultados del Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (modificado por Echezuria y Rivas, 2001)*

	Estruc tura	Responsab ilidad	Recomp ensa	Ries go	Cali dez	Nor mas	Apo yo	Confli cto	Identi dad	Tot al
1	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
6	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
7	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
15	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
21	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
24	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
25	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
27	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
28	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
29	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
30	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>Prom edio</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	

*Nota: Los puntajes se encuentran redondeados.*

Con estos datos podemos darnos cuenta de que, en promedio, la mayoría de las

dimensiones evaluadas tienen un puntaje de 3, lo que equivale a una percepción positiva de las mismas. Sin embargo, vemos que la única dimensión con un promedio de 2, es decir una percepción negativa, es la de calidez.

Recordemos que esta dimensión hace referencia a la percepción que los trabajadores tienen sobre sus relaciones con otros empleados y miembros de su empresa (Carrión, 2017).

Como segundo paso para el análisis de la información, se calculó la frecuencia en los resultados del cuestionario aplicado en cada uno de los empleados encuestados de manera individual (Tabla 2), con el fin de conocer cual es la percepción general del clima organizacional para los trabajadores de los negocios de comida rápida ubicados en el sector sur oriental de la ciudad de Quito.

**Tabla 2**  
*Frecuencia Cuestionario de Litwin y Stringer*

<b>Grupo</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	1	3,2
<b>2</b>	6	19,4
<b>3</b>	22	71,0
<b>4</b>	2	6,5

Como resultado se obtuvo que la mayor parte empleados encuestados, específicamente un 71% del total, perciben un clima laboral positivo. Un 19,4% presenta una percepción negativa del clima de su empresa. El 6,5% de los empleados perciben un clima laboral muy positivo. Y tan solo el 3,2 de empleados encuestados tienen una percepción muy negativa del clima.

Posteriormente, al igual que con la anterior herramienta, se califico de manera individual cada una de las respuestas obtenidas en el Cuestionario sobre el estrés laboral

de la OIT – OMS (Tabla 3).

Antes de la calificación de este, es importante considerar que el cuestionario mide 7 fuentes de estrés: clima organizacional, estructura de la organización, territorio organizacional, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo del equipo (Alfaro, 2016).

Para calificación es importante tomar en cuenta que (Alfaro, 2016):

- Se asigna un valor numérico del 1 al 7 a las opciones de repuesta. Empezando con nunca =1 y siguiendo de manera consecutiva hasta llegar a siempre =7.
- Se suman los valores numéricos de todos los ítems.
- Si la suma de los valores da un número menor a 90,2 se considera que el empleado tiene bajos niveles de estrés, entre 90,2 y 117,2 se considera que hay un nivel intermedio de estrés, entre 117,3 y 153,2 se considera que existe estrés, y mayor a 153,3 representa altos niveles de estrés.

**Tabla 3**

*Resultados del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS*

	Clima organizacion al	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Total
1	7	16	3	6	12	15	6	65
2	12	20	11	9	19	21	14	106
3	18	15	12	12	13	23	11	104
4	18	19	12	8	11	9	6	83
5	16	16	15	11	24	19	19	120
6	15	14	5	10	13	12	6	75
7	5	9	5	11	4	7	6	47
8	7	8	3	7	4	4	3	36
9	4	4	3	9	4	4	3	31
10	8	8	6	10	8	8	6	54
11	20	20	18	14	19	19	14	124
12	17	21	14	11	20	21	15	119
13	9	11	6	9	11	11	8	65
14	20	22	13	13	14	18	12	112

15	15	20	16	16	21	18	14	120
16	6	5	4	9	6	7	5	42
17	23	23	18	15	22	21	17	139
18	6	6	5	7	4	4	3	35
19	11	19	12	10	18	19	13	102
20	13	23	14	15	19	19	15	118
21	13	18	9	15	23	18	13	109
22	17	22	15	15	18	20	16	123
23	16	21	14	14	20	19	14	118
24	19	19	14	16	19	19	15	121
25	19	20	17	15	19	21	16	127
26	14	20	12	9	19	18	16	108
27	20	20	14	16	19	20	15	124
28	17	18	13	16	18	17	13	112
29	4	8	4	9	5	5	5	40
30	18	9	3	9	15	12	14	80
31	26	23	19	13	24	24	19	148
<b>Pro medi o</b>	14,0	16,0	10,6	11,6	15	15,2	11,4	

Se observa cómo, en promedio, la fuente de estrés con mayor puntaje es la Estructura Organizacional, con un 16%, mientras que el menor motivo de estrés es el Respaldo del Grupo.

Posteriormente, se analizó la frecuencia de los resultados obtenidos para conocer cual es el nivel de estrés de los empleados encuestados (Tabla 4).

**Tabla 4**

*Frecuencia Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*

<b>Grupo</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
<b>&lt;90</b>	12	38,7
<b>90 -117</b>	7	22,6
<b>118-153</b>	12	38,7
<b>&gt;153</b>	0	0

*Nota: Los rangos (grupo) fueron ajustados por fines prácticos.*

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Un 38,7% de los empleados presentan estrés en general, el otro 38,7% de empleados arrojaron bajos niveles de estrés en sus resultados, el 22,6% presentó niveles de estrés intermedios y el 0% de los encuestados presentaron niveles de estrés muy altos o críticos.

## **XII. Justificación**

El término estrés laboral es cada vez más escuchado, ya sea por diversos factores como la pandemia, el aumento del costo de vida, los salarios insuficientes, malas relaciones interpersonales con otros trabajadores, etc. Es por esto que esta investigación busca ampliar el rango de visión de este tema, analizando como la percepción del clima laboral puede jugar un rol importante al momento de sufrir estrés laboral.

Cada día el interés por parte de algunas empresas por crear un clima laboral adecuado va en aumento, debido a que esto afecta directamente en la productividad y seguridad de una organización. Se estima que 2,7 millones de trabajadores enferman, mueren o presentan alguna discapacidad al año, lo que da paso a la necesidad de estudiar del clima laboral, para conocer qué factores podrían afectar de manera directa al trabajador y su salud mental y física (Cruz-Zuñiga et al., 2021).

Según un artículo de prensa ecuatoriano lanzado a inicios del año 2022, el estrés laboral esta incluido dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) desde el 1 de enero del año 2022. Según la Organización Internacional del Trabajo, antes de pandemia, el 40% de la población presentaba problemas de salud mental que se podían asociar a situaciones laborales y este porcentaje subió a un 55% durante el año 2021. Estas situaciones han provocado un deceso en la productividad del país, teniendo un

impacto del 0,6% del PIB anual, lo que vendría a ser más de 1,6 millones de dólares al día (La Hora, 2022).

El proyecto de investigación aquí presente contribuirá con a la rama laboral de la psicología, ya que tiene la finalidad de ampliar la investigación que existe en torno a la percepción del clima organizacional y sus consecuencias en el estrés de empleados, esto desde una nueva perspectiva, la de los trabajadores del sector de comida rápida, con la finalidad de identificar cómo interviene el clima organizacional en el desarrollo de estrés dentro del grupo de estudio.

### **XIII. Caracterización de los beneficiarios**

Esta investigación será realizada con una muestra poblacional que cumpla con las siguientes características: Ser trabajadores de entre 18 a 35 años edad de nivel operativo para alguna PYME de comida rápida, estos también deben estar residiendo en cualquier sector de la ciudad de Quito y no presentar de ningún tipo de discapacidad que los obligue a estar bajo la guía de algún tutor, ya sea intelectual o física. Se trabajará con personas de ambos géneros sin tener en cuenta su etnia o condición socioeconómica u alguna otra característica que no haya sido previamente mencionada. Se planea usar dos tipos de muestra: no aleatoria intencional y no aleatoria accidental. Esto debido a que se seleccionaran empleados representativos para este estudio que, además de cumplir con todos los requerimientos anteriormente dados, también tienen la característica de haber percibido un mal clima laboral en su lugar de trabajo, ya sea por cualquier tipo de factor o circunstancia; o haber sufrido episodios de estrés laboral, sin importar el motivo por el cual haya surgido. Estos empleados han sido seleccionados debido a que en algún punto de mi vida he tenido contacto con estos y he podido presenciar que cumplen con estas 2 características (además de todas las anteriores mencionadas), estos trabajadores serán la

muestra no aleatoria intencional. Y a su vez, se les pedirá a estos empleados que compartan la encuesta con el resto de sus compañeros de trabajo (o trabajadores de otras empresas de comida rápida que estos conozcan) que cumplan con las características principales. De estos empleados se desconocerá si es que perciben o no un mal clima laboral dentro de su empresa o si han sufrido de estrés en su trabajo, hasta una vez sea aplicada la encuesta, estos serán la muestra no aleatoria accidental. Se planea trabajar con una muestra de alrededor de 50 a 100 empleados preferiblemente, pero se mantendrá abierta la posibilidad de trabajar con un mayor número de empleados siempre y cuando estos cumplan con los requerimientos necesarios.

#### **XIV. Interpretación**

Para la interpretación se realizó una reflexión sobre los datos obtenidos en el Cuestionario de Litwin y Stringer y en el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, resultados que pueden ser vistos en el procesamiento y análisis de los datos,

Con relación al Cuestionario de Litwin y Stringer para medir el clima laboral, se observa de manera clara como la mayoría de los empleados, específicamente el 71% del total (Tabla 2), perciben un ambiente laboral positivo. Incluso si revisamos el promedio de las 9 variables que mide la prueba, vemos que todas a excepción de una tienen un puntaje positivo (Tabla 1), lo que demuestra que existe cierto nivel de agrado hacia sus empresas y en general a como es el trabajo dentro de las mismas. Es necesario poder profundizar más en la investigación sobre el clima dentro de este grupo en específico para poder conocer cuales son los aspectos individuales que posee cada una de las empresas o negocios de comida rápida que fortalecen la percepción del clima laboral de las empresas.

Con relación al Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, pude constatar que gran parte de los trabajadores perciben niveles bajos o intermedios de estrés laboral, específicamente el 61,3% del total de los encuestados, niveles que no son precisamente

alarmantes. También se evidenció que dentro de los empleados que completaron el cuestionario, ninguno demostró tener niveles de estrés crónicos y el 38,7% presenta niveles de estrés moderados (Tabla 4). Nuevamente, es importante poder profundizar más antes de sacar conclusiones que puedan ser generalizadas de manera absoluta para este grupo de estudio, sin embargo, todo parece indicar que, dentro de este tipo de negocios, no existen condiciones que predispongan a los trabajadores a tener grados de estrés crónicos o que los colaboradores de este tipo de negocios tienen las suficientes herramientas para afrontar dichas circunstancias en caso de que existan.

Por último, podemos evidenciar la existencia de una relación directa entre la percepción del clima organizacional y los niveles de estrés de los empleados de nivel operativo de negocios de comida rápida ubicados en el sector sur oriental de Quito. Ya que, al percibir un clima laboral positivo, los niveles de estrés de los empleados también demuestran ser bajos, indicando que mientras mejor percepción haya del clima laboral, menor será el estrés dentro de este grupo de estudio.

## **XV. Principales logros del aprendizaje**

Gracias a esta experiencia de naturaleza investigativa, logré un acercamiento más concreto a una realidad que ya había vivido anteriormente, una realidad que me hizo formularme cuestionamientos sobre como el resto de los trabajadores se sentían con relación a la empresa y las demandas de esta. Pero ahora la pude ver desde un punto de vista externo, como investigador, lo que me permitió conocer otros aspectos de esa realidad, respondiendo mis cuestionamientos y permitiéndome observar un panorama mucho más amplio.

De igual forma, esta experiencia ayudó a reforzar algunos conceptos teóricos vistos a lo largo de la carrera, como lo son las dos variables evaluadas en este proyecto y

algunas técnicas de investigación.

A manera personal, considero que los objetivos fueron cumplidos de manera satisfactoria. Sin embargo, durante el camino se presentaron dificultades o retos, como la poca disposición de algunas personas a resolver el formulario con las dos escalas, e incluso el mismo hecho de organizar el tiempo entre estudios, trabajo y este proyecto.

Considero que, como principal aporte de este trabajo al estudio de la salud mental, esta el fortalecer un dialogo ya existente dentro de la psicología laboral, el de la importancia de brindar las condiciones adecuadas de trabajo a las personas para evitar que sus niveles de estrés lleguen a condiciones críticas, desfavoreciendo la productividad de los colaboradores y por ende a las mismas empresas o sistemas. Pero ahora ampliamos la discusión desde otra realidad, una situada en los negocios de comida rápida que se encuentran localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito

## **XVI. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Tras aplicar el Cuestionario de Litwin y Stringer, se pudo evidenciar que los trabajadores de negocios de comida rápida, que se encuentran localizados en la parte sur oriental de la ciudad de Quito, perciben un clima organizacional positivo dentro de su respectivo sistema, empresa o negocio. En promedio, 8 de las 9 dimensiones evaluadas por este cuestionario obtuvieron un puntaje de 3, lo que equivale a una visión positiva de la misma. Sin embargo, solo una dimensión, la de calidez, obtuvo un promedio de 2, lo que equivale a una percepción negativa, lo que puede dar indicios de que las relaciones con el equipo de trabajo pueden ser poco gratas para los trabajadores.

Después de aplicar del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS se pudo constatar que un gran porcentaje de los colaboradores encuestados muestran bajos grados de estrés, un 38,7% para ser exactos, el mismo porcentaje de empleados tienen un grado

de estrés moderado, el 22,6% tienen rangos intermedios de estrés y el 0% presentó niveles críticos de estrés. Esto nos indica que gran parte de los empleados encuestados presentan poco/nulo estrés o están en una fase de alarma. Es importante recalcar que la mayor fuente de estrés para este grupo de estudio fue la estructura organizacional y que de igual manera existe un porcentaje de empleados, que, aunque sea minoría, sufre de estrés moderado.

En cuanto a la relación de estas dos variables, es obvio que la buena percepción del clima laboral que tienen los empleados de este grupo de estudio ha tenido un impacto directo en los grados de estrés, teniendo porcentajes favorables que indican que la mayoría de empleados no experimentan con frecuencia situaciones donde las exigencias de su trabajo estén superando sus herramientas, habilidades o conocimientos, favoreciendo la productividad de los negocios donde laboran y el buen desarrollo tanto de los mismos como de los colaboradores.

También es importante recalcar que dentro de este proyecto existieron varias limitantes que se presentaron como retos a lo largo del mismo, siendo la más importante la duración de la resolución del formulario con los dos cuestionarios a aplicar, siendo aproximadamente de entre 30 a 45 minutos, lo que causó que muchos de los empleados decidieran no resolver el cuestionario, disminuyendo la cantidad de individuos en la muestra.

Por último, es importante recalcar que es muy pronto para poder generalizar sobre la realidad que fue estudiada, ya que sería necesario realizar un estudio mucho más amplio, con mayores recursos y tiempo para poder profundizar de manera adecuada. Sin embargo, los resultados mostrados parecen estar acorde a estudios similares, donde una buena percepción sobre las condiciones y ambiente de trabajo repercute directamente en bajos o tolerables niveles de estrés de los empleados.

### **Recomendaciones:**

Es importante seguir fortaleciendo el clima laboral de estos negocios, para que estos puntajes se puedan mantener a lo largo del tiempo e incluso mejorarlos. También es relevante el entender por que la calidez es la única dimensión que tiene una percepción negativa, por lo que se debe realizar un diagnóstico adecuado para poder aplicar estrategias que mejoren las relaciones entre trabajadores.

Si bien la mayoría de los trabajadores no se encuentran con grados alarmantes de estrés, el 38,7% que si lo presenta es un porcentaje elevado que debe ser tomado en cuenta. Es importante el poder aplicar estrategias de afrontamiento de estrés para poder disminuir este número y evitar que lleguen a presentar cuadros de estrés crónico que imposibilite su buen desarrollo dentro de su trabajo.

Es recomendable dar a conocer a los negocios de comida rápida ubicados en el sector sur oriental de Quito, lo importante que es mantener un clima laboral idóneo para evitar que los niveles de estrés de sus empleados suban, para que de esta manera la productividad de estos negocios no decaiga y puedan seguir desarrollándose y brindando oportunidades de trabajo dignas.

Se recomienda también el mejorar la metodología para futuros proyectos de investigación, para que los voluntarios se puedan ver más atraídos hacia el proyecto y de esa manera tener un mayor tamaño de muestra. Esto se puede lograr por medio de diversos incentivos a la participación o usar una metodología más atractiva.

Por último, recomiendo el ampliar esta investigación en un futuro no muy lejano con una mejor planificación, mayor tiempo y más recursos, para obtener un acercamiento mucho más certero a la realidad estudiada en este proyecto.

## **XVII. Referencias bibliográficas:**

- Alfaro, L. P. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Angarita, E., Ortegón, M., Niño, L. (2020). Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020 [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.  
[http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020\\_estres\\_laboral.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf)
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., & Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6).  
[https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000601138](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138)
- Bar, A. (2010). La Metodología Cuantitativa y su Uso en América Latina. *Cinta moebio*(37), 1-14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2010000100001>
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266), 109-123.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>
- Carrión, S. S. (2017). DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA LA DIRECCIÓN DISTRITAL 07D04 BLASAS - MARCABELÍ - PIÑAS - EDUCACIÓN. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay.
- Contreras, B., & Metheson, P. (1984). Una herramienta para medir clima

- organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*(42), 27-37. <https://doi.org/https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M., Armendáriz, N., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95. <https://doi.org/e202104057>
  - De la Cruz, Z., Terrones, C. (2022). Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84513/DeLaCruz\\_ZYD-Terrones\\_TCA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84513/DeLaCruz_ZYD-Terrones_TCA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
  - Del Canto, E., & Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales*(141), 25-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/rcs.v0i141.12479>
  - Gago, K., Martínez, I., & Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(4). <https://doi.org/10.5872/psiencia/9.4.21>
  - La Hora. (7 de enero de 2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
  - Moscoso, M. (1998). ESTRES, SALUD Y EMOCIONES: ESTUDIO DE LA ANSIEDAD, CÓLERA Y HOSTILIDAD. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 2(2), 47-68. [https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48184843/1998\\_Stres\\_Salud\\_Emociones\\_UNMSM-libre.PDF?1471644346=&response-content-](https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48184843/1998_Stres_Salud_Emociones_UNMSM-libre.PDF?1471644346=&response-content-)

disposition=inline%3B+filename%3D1998\_Stres\_Salud\_Emociones\_UNMSM\_PDF.pdf&Expires=1670954335&Signature=VxI61m8BDtnxW-9AyLiAFtxD737hibcP

- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés Laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Perinat, A. (2007). Psicología del desarrollo: Un enfoque sistémico. En A. Perinat, *Psicología del desarrollo: Un enfoque sistémico* (págs. 48-51). Editorial UOC.
- Prado, J. F. (2016). *Psicología del trabajo Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Editorial El Manual Moderno.
- Rüssel, A. (1976). *Psicología del Trabajo*. En A. Rüssel, *Psicología del Trabajo* (págs. 21-22). EDICIONES MORATA S.A.
- Santillan, W., Paredes, H., Santillan, J., & Garcés, G. (2019). La psicología y su influencia en el clima laboral de las empresas. *Ciencia Digital*, 3(3.2), 290-301. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.757>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. <https://doi.org/http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

## **XVIII. Anexos**

### **Anexo 1: Cuestionario de Litwin y Stringer (modificado por Echezuria y Rivas)**

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la institución, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de esta organización				
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas				
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				
10. Nuestra jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
12. Nuestra jefatura le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos				
13. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas				
16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades 18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21. En esta organización hay muchísima crítica				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo				

23. Cuando cometo un error me sancionan				
24. La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
28. Aquí la jefatura se arriesga por una buena idea				
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa				
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí				
33. Las relaciones Jefatura – Trabajador tienden a ser agradables				
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
35. La Jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar				
36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal				
37. La Jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien				
38. Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
39. Me siento orgulloso de mi desempeño				
40. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores				
41. En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización				
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra				
43. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil				
44. La filosofía de nuestra jefatura enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc)				
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos				
46. La actitud de nuestra jefatura es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable				

47. La Jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos				
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
49. Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible				
50. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización				
51. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía				
53. En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses				

## Anexo 2: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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

	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.									
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.									
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.									
20. La organización carece de dirección y objetivo.									
21. Mi equipo me presiona demasiado.									
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.									
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.									
24. La cadena de mando no se respeta.									
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.									

**Anexo 3: Formato de aceptación de consentimiento informado**

## INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESARROLLO DE ESTRES DE EMPLEADOS OPERATIVOS DE COMIDA RÁPIDA

La presente encuesta tiene como objetivo identificar la influencia que tiene el clima laboral en el desarrollo de estrés de empleados de nivel operativo de negocios de comida rápida ubicados en el sector sur oriental de la ciudad de Quito.

Su opinión es importante, por lo que solicitamos lea con atención las preguntas presentadas a continuación y seleccione la respuesta que mejor identifique su situación. La encuesta tiene una duración aproximada de 30 - 45 minutos.

Es importante aclarar que una vez realice la encuesta se dará a entender que acepta que sus datos sean usados únicamente con fines académicos, manteniendo en todo momento confidencialidad y anonimato.

Ante cualquier duda sobre la encuesta y el contenido de la misma, comunicarse con Sebastián Mazón:

[jmazona@est.ups.edu.ec](mailto:jmazona@est.ups.edu.ec)

Agradecemos su valiosa colaboración con este proyecto.