

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



Tesis:

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA “COMUNICACIÓN FUTURA S.A.C.” DEL
DISTRITO DE LA VICTORIA - LIMA EN EL AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

Presentado por:

Bach. MUÑOZ GRANDEZ, José Antonio

Ayacucho-Perú

2020

ÍNDICE

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
ABSTRAC.....	9
INTRODUCCION	10
CAPÍTULO I. REVISIÓN DE LITERATURA	15
1.1. Antecedentes	15
1.2. Marco teóricas.....	20
1.2.1. Cultura organizacional	20
1.2.2. El estrés laboral	25
1.3. Marco conceptual	28
1.4. Hipótesis	30
CAPITULO II MATERIALES Y METODOS	31
2.1. Método de investigación.....	34
2.2. Tipo y nivel de investigación	34
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Diseño de investigación	34
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos	35
2.6. Métodos de procesamiento y análisis de datos.....	36
CAPITULO III DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38
3.1. Resultados de las variables de estudio	38
3.1.1. Resultados de la variable cultura organizacional	38
3.1.2. Resultados de la variable estrés laboral	42
3.2. Prueba de hipótesis.....	48
3.2.1. Prueba de la hipótesis general.....	48

3.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica	53
3.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.....	57
3.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica	60
3.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica.....	64
3.3. Discusión de resultados	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptos de Cultura.....	20
Tabla 2 Niveles de medición de la cultura organizacional.....	23
Tabla 3 Cuestionario de Harrison de medición de la cultura organizacional.....	24
Tabla 4 Técnicas e instrumentos que serán utilizados en la investigación.....	36
Tabla 5 Promedios de las dimensiones de la cultura organizacional.....	39
Tabla 6 Puntajes de las dimensiones de la cultura organizacional.....	39
Tabla 7 Niveles de medición de la cultura organizacional.....	41
Tabla 8 Nivel de la cultura organizacional y de sus dimensiones.....	41
Tabla 9 Baremos de medición de la variable habilidades gerenciales.....	43
Tabla 10 Frecuencias de la dimensión factores ambientales.....	43
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión factores organizacionales.....	44
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión factores personales.....	45
Tabla 13 Frecuencias de la dimensión factores familiares.....	46
Tabla 14 Frecuencias de la variable del estrés laboral.....	47
Tabla 15 Pruebas de normalidad.....	49
Tabla 16 Correlaciones de las variables (C. organizacional y Estrés laboral).....	50
Tabla 17 Valores de la Rho de Spearman.....	51
Tabla 18 Correlaciones de variables (O. al poder y Factores ambientales).....	55
Tabla 19 Correlaciones de variables (O. al rol y Factores organizacionales).....	58
Tabla 20 Correlaciones de variables (O. a la tarea y Factores personales).....	62
Tabla 21 Correlaciones de variables (O. a las personas y Factores familiares)...	65

INDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Apreciación de las dimensiones de la cultura organizacional	40
Figura 2. Preponderancia de las dimensiones de la cultura organizacional.....	40
Figura 3. Nivel de la dimensión factores ambientales	44
Figura 4. Nivel de la dimensión factores organizacionales.....	45
Figura 5. Nivel de la dimensión factores personales	46
Figura 6. Nivel de la dimensión factores familiares	47
Figura 7. Nivel de la variable del estrés laboral.....	48
Figura 8. Diagrama de dispersión de cultura organizacional y el estrés laboral...	52
Figura 9. Diagrama de dispersión orientación al poder y los factores ambiental .	55
Figura 10. Diagrama de dispersión orientación al rol y factores organizacional...	59
Figura 11. Diagrama de dispersión orientación a las tareas y factores personal .	62
Figura 12. Diagrama de dispersión orientación a las personas y factores familiar	66

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia, y a todas las personas que me apoyaron en estos años de estudio.

José.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento principalmente es a Dios que me ha permitido cumplir con todos mis objetivos trasados en mi vida. Así mismo, agradezco a la Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga, a los docentes que nos infundieron conocimiento y valores en la carrera de maestría, y al asesor de tesis y amigos por todo el sostén que me brindaron.

José.

RESUMEN

El desarrollo del estudio tuvo como objetivo central, determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015. Por otro lado, para la ejecución de la investigación se instituyó una base figurada referencial de antecedentes y conceptos de la cultura organizacional y el estrés laboral. La metodología empleada para la realización del trabajo fue inductivo-cuantitativo de tipo aplicada, con un nivel descriptivo-correlacional y con un diseño, no experimental. Seguidamente se obtuvo los datos utilizando la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a la muestra de 86 colaboradores de las diferentes áreas de la empresa. El procedimiento seguido fue evaluar la cultura organizacional, donde se señaló que mantiene un promedio de 2.50 y de igual manera se midió el estrés laboral de los trabajadores donde indicó un nivel alto el que representa el 66,3% de los encuestados. Las conclusiones obtenidas del análisis de la organización fueron que existe una correlación negativa baja de -0,361 lo cual muestra que existe una relación significativa de 0,01 lo cual indica un margen de error menor al máximo permitido. Por otro lado, la orientación a las personas con los factores familiares del estrés laboral señala que existe una correlación de -0,151 lo que indica que coexiste una negativa muy baja entre las dimensiones. Finalmente, la información obtenida en la investigación se espera sirva como base para futuras investigaciones sobre las variables de estudio en las empresas de telecomunicaciones.

Palabras claves: cultura, estrés laboral, modelo, indicador y organización.

ABSTRAC

The main objective of the study was to determine the relationship between the organizational culture and work stress in the employees of the company "Comunicación Futura S.A.C." of the District of La Victoria of the Province of Lima in 2015. On the other hand, for the execution of the investigation a figurative referential base of antecedents and concepts of organizational culture and work stress was established. The methodology used to carry out the work was inductive-quantitative of the applied type, with a descriptive-correlational level and with a non-experimental design. The data was then obtained using the survey technique, which was applied to the sample of 86 employees from different areas of the company. The procedure followed was to evaluate the organizational culture, where it indicated that it maintains an average of 2.50 and in the same way the work stress of the workers was measured where it indicated a high level which represents 66.3% of the respondents. The conclusions obtained from the analysis of the organization were that there is a low negative correlation of -0.361, which shows that there is a significant relationship of 0.01, which indicates a margin of error less than the maximum allowed. On the other hand, the orientation to people with family factors of work stress indicates that there is a correlation of -0.151, which indicates that a very low negative coexists between the dimensions. Finally, the information obtained in the research is expected to serve as the basis for future research on the study variables in telecommunications companies.

Keywords: culture, work stress, model, indicator and organization.

INTRODUCCION

1. Realidad problemática

La empresa “Comunicación Futura S.A.C.” se originó a consecuencia de las ideas de un grupo de amigos de la infancia, su primer centro de operaciones estuvo ubicado en la Av. República de Portugal N° 292 en el Distrito de Breña en la ciudad de Lima. La organización fue constituida como segunda experiencia empresarial del dueño, quien enfrentó severos problemas a consecuencia de la quiebra de un negocio anterior originada por las decisiones desacertadas y malos manejos económicos realizados por su socio.

Luego de haber gestionado todo el proceso de constitución de la compañía, la organización inició formalmente sus operaciones el 19 de junio del año 2007. Originalmente se dedicó a la venta y servicios de telecomunicaciones, área que se consolidó con fuerza el 2009, adicionándose también la venta de equipos de video conferencia, radio enlace y posteriormente la instalación de módulos de telecomunicaciones. Entre sus clientes de ese entonces figuraba la empresa TIM, que fuese comprada por CLARO, NEXTEL que después se convirtió en ENTEL y otros operadores de equipos como Erickson o Huawei.

La Empresa “Comunicación Futura S.A.C.” está ubicada en la actualidad en la Av. Canadá N° 3981 en el Distrito de La Victoria en Lima. Su estructura organizacional es bastante sencilla, existiendo tres gerencias, ocupadas por los socios de la empresa. Tal como se aprecia a continuación:

- Gerencia General: Olivier Masías Lagos (dueño de la empresa)
- Gerencia Operaciones: Andy Carreño
- Gerencia Comercial: Lourdes Moltalban

En sus inicios, la empresa era informal tanto a nivel contable como en la gestión de sus Recursos Humanos, tesorería, logística, almacén, etc. Ello debido a que la cantidad de trabajadores, 04 en ese momento, no requería mayor complejidad. Luego de casi 8 años de existencia, como resultado de la expansión de la compañía, en la actualidad se cuenta con 86 trabajadores. Involucrados todos ellos en atender las abundantes órdenes de servicio provenientes de la amplia

cartera de clientes con los que se ha hecho la empresa. Pudiendo apreciarse que el 95% de los ingresos anuales son resultado de los servicios brindados por Comunicación Futura. Pese a que la expansión ha significado un importante crecimiento en la rentabilidad de la compañía y el posicionamiento en el mercado limeño. También se han presentado un conjunto de situaciones problemáticas que viene afectando el sano ambiente laboral necesario para el desarrollo organizacional de toda empresa.

(Robbins, 2009) de acuerdo con lo mencionado podemos decir que “Es bien sabido que, las organizaciones son agrupaciones de seres humanos quienes se reúnen con el propósito de alcanzar un fin común”. En este caso el fin de la compañía tiene que ver con el servicio que entregan a las empresas de telecomunicaciones, propósito que era claramente entendido por los trabajadores con los que inició la empresa. Ello permitió construir una sólida cultura organizacional con valores compartidos claramente definidos y fortalecidos debido a que los colaboradores originales tenían una relación que venía desde la infancia.

A lo largo de los años y, como fruto de la rápida expansión de la empresa, se fueron adicionando más trabajadores y no se realizó el proceso de inducción de estos en la cultura de la organización. Este proceso, considerado por (Slocum, 2009) como básico para toda organización, fue obviado por el desconocimiento en el desarrollo del talento humano poseían y aún poseen los gerentes.

La consecuencia organizacional no se vio inmediatamente, sino que empezó a manifestarse visiblemente a partir del año 2012 cuando la cantidad de trabajadores pasaba los 60.

En ese momento ya no se tenían claros los datos sobre el tema relacionado con la cultura interna, los trabajadores simplemente se concentraban en realizar la labora fundamentales de sus puestos mientras que la presión por obtener resultados empezó a afectar a las personas originando una carga de estrés laboral más allá de lo prudente.

Desde ese año a la fecha, la tensión en el trabajo ha ido en aumento generando disputas entre el dueño, sus socios y los supervisores. Entre los factores externos e internos que han contribuido a incrementar las discrepancias destaca el crecimiento de la competencia y las obligaciones de mantener el número de

personal que en este momento se muestran excesivas haciendo peligrar la rentabilidad de la compañía.

Observando todo lo que ocurre en la empresa Comunicación Futura, queda claro que existen dos variables fundamentales, de cuya interacción está fluyendo todo lo que se manifiesta a nivel organizacional, Tales variables son: la cultura organizacional y el estrés laboral.

Según (Harrison, 1972) la cultura es aquella que se genera a través del tiempo y la permanencia de un colaborador dentro de una organización que se vincula con sus procesos, operaciones y comunicación entre sus diversas áreas. Por otro lado, el estrés laboral (Campos, 2006) esta relacionado con la capacidad y el ambiente donde el trabajador desarrolla sus actividades y que puede afectar el estado mental del trabajador sino se maneja adecuadamente.

En mérito a todo lo expuesto, la presentes investigación busca determinar la relación que existe entre la cultura y estrés laboral en la empresa Comunicación Futura, teniendo como principio identificar la influencia entre las variables para luego utilizar esta información como fuente para proponer estrategias destinadas a revertir la situación conflictiva que viene dándose en la organización para coadyuvar al crecimiento y desarrollo de esta. De no presentarse un cambio en la situación apreciada, le situación interna de la compañía puede empezar a afectar la rentabilidad, el posicionamiento, la cohesión organizacional y el logro de objetivos.

2. Formulación del problema

- **Problema general**

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?

- **Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la orientación al poder con los factores ambientales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?

¿Cómo se relaciona la orientación al rol con los factores organizacionales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015

¿Cómo se relaciona la orientación a las tareas con los factores personales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?

¿Cómo se relaciona la orientación a las personas con los factores familiares del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?

3. Importancia

La investigación es importante y necesaria porque parte de un problema real correspondiente a una empresa de la ciudad de Lima, para analizarlo, identificar las variables involucradas, generar hipótesis con respecto a su relación o asociación, probar las hipótesis, llegar a conclusiones empíricas y finalmente realizar propuestas. Todo este proceso cumple con las exigencias de una investigación científica en Administración, tal como menciona Namakforoosh (2009). Haciendo de la realización del estudio una necesidad en mérito a los importantes aportes teóricos que pretende obtener, consistentes en la generación de nuevo conocimiento administrativo para el desarrollo de las variables cultura institucional y estrés laboral y la relación entre ellas dentro del escenario empresarial del rubro telecomunicaciones. Con respecto a la justificación, se recurrió a respetar los tres criterios mencionados por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

4. Justificación

Con referencia a la justificación teórica, la investigación realizará una revisión profunda de las diversas teorías relacionadas a las variables cultura institucional y estrés laboral, revisando los fundamentos de la gestión de personas y la conducta humano. Alimentándose de teorías psicológicas y comportamentales. La revisión permitirá seleccionar las definiciones conceptuales más pertinentes para analizar las variables dentro de la gestión organizacional.

En términos metodológicos, la investigación estará justificada debido a que, con el propósito de conseguir los objetivos propuestos, diseñará e implementará

dos instrumentos de investigación creados según las necesidades de la empresa Comunicación Futura. Estos instrumentos servirán para medir las variables cultura organizacional y estrés laboral, siendo un importante aporte toda vez que se han identificado muy pocas investigaciones que hayan tocado ambas variables en el entorno de las empresas del sector telecomunicaciones.

En términos prácticos, luego de establecer la correlación entre las variables el estudio realizará la propuesta de estrategias orientadas a fortalecer la cultura empresarial y a combatir el estrés de los colaboradores. Con ello se pretende fortalecer a la empresa buscando también impactar positivamente en los colaboradores para hacerlos más productivos e incrementar su satisfacción.

5. Objetivos

- **Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

- **Objetivos específicos**

Determinar cómo se relaciona la orientación al poder con los factores ambientales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” en el año 2015.

Determinar cómo se relaciona la orientación al rol con los factores organizacionales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” en el año 2015.

Determinar cómo se relaciona la orientación a las tareas con los factores personales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” en el año 2015.

Determinar cómo se relaciona la orientación a las personas con los factores familiares del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” en el año 2015.

CAPÍTULO I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Antecedentes

Para poder investigar a profundidad la correlación entre la cultura organizacional y estrés laboral, es necesario revisar los antecedentes internacionales y nacionales realizados hasta la fecha. Por ello, a continuación, se presentan diversas investigaciones realizadas en torno a estas dos variables. Cabe destacar que, aunque se pudo encontrar abundancia de investigaciones, muy pocas de ellas fueron desarrolladas en empresas pertenecientes al sector telecomunicaciones.

- Investigaciones internacionales

a) (Sánchez, 2005), en su investigación tuvo como objetivo central relacionar la Cultura Organizacional que tienen las Instituciones de Educación que cuentan con reconocimientos de calidad. El método aplicado fue paradigma con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo. Para la parte cualitativa se hizo uso de la aproximación metafórica apelando a entrevistas a expertos, en el aspecto cuantitativo se aplicó un cuestionario de encuesta a 68 colaboradores de las IES de Querétaro. Se trabajó con el análisis de varianza mediante el ANOVA. Los resultados mostraron que en las IES la relación de las variables se relación de manera directa y demuestra cómo afecta la colaboración y responsabilidad, esto también ayuda en la revisión y eficacia; asimismo, en los proveedores y la producción. Entre las conclusiones menciona: “el autor menciona que para lograr una adecuada gestión en las instituciones educativas se debe mantener una calidad óptima para que al final muestre resultados positivos en sus actividades”. (Sánchez, 2005)

b) (Cámara, 2010) realiza un estudio donde tuvo como objetivo central determinar la correlación que existe entre la cultura organizacional de la institución educativa y los tipos de conflictos vividos de los docentes de cada área y el grado de compromiso empresarial. La muestra estuvo conformada 513 educadores y 63 instituciones; por último, el autor concluye mencionando que el efecto de la cultura organizacional varía de acuerdo con

el tipo de institución educativa y además otro punto que perjudica es el nivel de enseñanza. Finalmente, los datos obtenidos indican que se tendrá que tomar más interés en lo que respecta a responsabilidad, compromiso y cultura que tienen que ver con el organizacional, también señala que se debe mejorar la comunicación entre grupos y el clima que se tiene dentro de la institución.

c) (Férrandez, 2002), en su tesis tuvo dos objetivos fundamentales: determinar que la cultura organizacional afecta las instituciones educativas y que el modelo de perfil axiológico permite lograr un mejor manejo de la gestión educativa. La muestra utilizada para el estudio estuvo conformada por el personal (IES) de la ciudad de Madrid. Entre las conclusiones a las que arriba el investigador se han elegido los contenidos más relevantes para el presente estudio, fueron que existe dentro de cada de institución u organización existen problemas relacionados con la convivencia entre trabajadores antiguos y nuevos que perjudican las actividades dentro de cada ambiente donde se practica la gestión organizacional. Ahora, como se indica líneas arriba la cultura es muy importante para realizar las actividades escolares de una institución por tal motivo se busca que se desarrolle de forma adecuada para obtener resultados positivos. Asimismo, este tipo de estudios sirve como base para otras investigaciones relacionadas al mismo tema.

d) (Daboín, 2008) realizó una tesis donde tuvo como propósito estudiar sobre el estrés y sus efectos en las operaciones laborales y posibles soluciones para una empresa del rubro telecomunicación. El método empleado fue descriptivo, pre-experimental, transversal. Su población fue de 38 organizaciones del sector. Los instrumentos de investigación fueron la entrevista, la observación directa. Los resultados consideran que lo primero que se realizó fue identificar los tipos de estrés que los trabajadores tienen dentro de la organización. Además, del análisis realizado se pudo ver que existe elementos como la interpretación, la emoción y sensación que siempre están presentes dentro de cada colaborador y que si no se maneja de forma adecuada puede perjudicar no solo el clima sino las operaciones de la

empresa. El autor concluye finalmente mencionando que la relación que tiene la estructura y el bienestar de los colaboradores son elementos de suma importancia dentro de la gestión empresarial de toda organización ya que permite tener a tus trabajadores satisfechos para que realicen sus operaciones de forma eficiente y generen rentabilidad a la organización. Por otro lado, el no tomar consideración de esos factores puede ser perjudicial para los trabajadores ya que afecta su estado emocional y tranquila para realizar sus actividades.

e) (Arlene Oramas, 2013) en su tesis tuvo como objetivo identificar el grado de estrés entre los trabajadores de la institución. Respecto a la metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. La muestra utilizada estuvo conformada por 50 instituciones educativas de los alrededores. Para el desarrollo del estudio se evaluó a los docentes de las entidades que cumplieron los requisitos. La información obtenida del estudio muestra que el estrés es un factor que perjudica las actividades laborales de los trabajadores ya que no permite realizar de forma eficiente sus operaciones dentro de su área. Así mismo, se menciona que síndrome de Burnout genera agotamiento en los trabajadores lo cual se ve reflejado en la actividad de sus operaciones. Entre sus conclusiones, lo más relevante para el presente estudio refiere: Se menciona que los estresores que afectan al docente para realizar sus actividades son la cantidad de trabajo, actividades con los alumnos, diferentes cambios de los procesos de enseñanza, la constante indicación de los encargados, los temas relacionados con pago y por último, los escasos recursos de trabajo.

- Antecedentes nacionales

a) (Pelaes, 2010) en su tesis la investigación se realizó con el fin de evaluar la relación que tiene el clima empresarial y la satisfacción de los usuarios. La investigación fue de tipo sustantivo o teórica, descriptiva. De alcance o nivel descriptivo correlacional, de diseño descriptivo correlacional simple. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores de la empresa y 200 usuarios a los dos se aplicó el cuestionario. El método utilizado para la selección de la muestra fue por conveniencia o criterio del investigador.

Finalmente, el estudio termina concluyendo que el clima afecta de manera directa la satisfacción de los usuarios de la empresa. Así mismo, cada una de sus dimensiones que lo conforman; además, hay que resaltar que el clima está ligado con las operaciones que se realiza dentro de la empresa.

- b) (Pérez, 2010)** en su tesis tuvo como objetivo del estudio fue determinar el efecto que ocasiona el clima laboral y la calidad de atención al cliente en el SENATI – Chimbote. La investigación fue aplicada, de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con 19 trabajadores de SENATI y 206 asociados. Se hizo uso de un muestreo probabilístico. Se hicieron uso de dos encuestas, una para medir el clima laboral la otra para medir la calidad en la atención a los asociados. De todas las conclusiones presentadas, aquellas de mayor relevancia para el presente estudio se presentan a continuación: se pudo determinar que dentro de la institución el clima laboral es negativo lo que ocasiona la baja calidad de enseñanza por parte de los profesores. Por otro lado, la atención que brinda la institución es mala lo que ocasiona muchas que los clientes se lleven una mala imagen del servicio al momento de solicitar información.
- c) (Sánchez, 2005)** realiza un estudio con el fin de evaluar el clima y comportamiento dentro de tres instituciones educativas para determinar el grado de influencia. El método empleado fue cualitativo, la técnica aplicada fue la observación directa, análisis documental y encuesta. Finalmente, el autor llegó a las siguientes conclusiones, que las tres universidades objeto de estudio tiene un nivel medio en lo que respecta a la gestión administrativa; por otra parte en lo que refiere al clima las universidades presentaron un nivel intermedio lo que es aceptable dentro del esquema del estudio pero debería mejorar para tener un mejor personal dentro de la institución, por último, comportamiento señala que existe también un nivel medio afirmando que las variables influye entre ellas.
- d) (Ponce, 2014)** en su tesis tuvo como objetivo de estudio determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el estrés laboral. El método empleado fue correlacional, transversa. La muestra estuvo conformada 31 empleados de gestión organizacional de la municipalidad.

Entre sus conclusiones, la investigadora refiere: que existe una relación baja en cuanto a las variables de estudio. Además, señala la autora que las dimensiones de las variables no se relaciona la gran mayoría lo que genera en los resultados estadísticos que se muestre de forma negativa los índices de la correlación.

e) (Montero, 2010) desarrollo una investigación donde tuvo como objetivo analizar el estrés laboral de los trabajadores y el modelo conducta de la institución universitaria. El método usado fue explicativo y cualitativo donde se buscó mediante el análisis determinar el problema para plantear posibles soluciones. Finalmente, el autor concluyo el estudio indicando, que existe relación entre las variables ya que el estrés afecta el rendimiento de los trabajadores al momento de realizar sus actividades operativas. Además, también se pudo notar dentro del estudio que si un nivel baja el otro de igual forma. Por último, el autor menciona que el estrés está vinculado directamente al comportamiento de los colaboradores ya que si este se encuentra insatisfecho este afectara su eficiencia al momento de realizar sus actividades.

1.2. Marco teóricas

1.2.1. Cultura organizacional

a) Concepto

El autor menciona que la cultura organización está relacionado con el área de gestión del talento humano; además, el tema está estructurado por los valores de los trabajadores, los cuales constituyen su ámbito social de la empresa y permite ser excepcional (Judge, 2009).

Tanto como la personalidad de un individuo lo diferencia de los demás, pese a pertenecer a una misma sociedad. Al respecto, (Rueda, 2012), expone un conjunto de definiciones que diversos autores han realizado acerca de qué es la cultura.

Tabla 1
Conceptos de Cultura

Escuela	Autores	Definición de cultura	Aplicación a la organización
Funcionalismo	Malinowski	Aparato instrumental que permite a una persona hacer frente a problemas específicos para satisfacer sus necesidades. Las principales manifestaciones de la cultura son explicadas en referencia a las necesidades básicas.	La cultura como sistema socio cultural, permite al individuo la satisfacción de sus necesidades a través del trabajo y de participación en la organización. Las organizaciones son concebidas para satisfacer las necesidades de sus participantes.
Estructuralismo/Funcionalista	Radcliffe Brown	Construcción de mecanismos por los cuales un individuo adquiere características mentales (valores, creencias) y hábitos que le permiten participar en la vida social. La cultura también influye en estructuras sociales para mantener una vida social ordenada y la adaptación al ambiente físico.	Una organización es un sistema social intencionado con valores que implica la aceptación de valores generalizados de un sistema y el cual así legitima el lugar y el rol de la organización en un sistema social.
Ecológico Adaptativo	White, Service, Rappaport, Vayda, Harris	Sistema de patrones de comportamiento socialmente que sirve para interrelacionar a las comunidades humanas con sus ambientes ecológicos, mediante un proceso de feedback y causalidad recíproca.	Las organizaciones son representaciones sociales que adoptan una variedad y formas a través de un proceso continuo de adaptación a los factores ambientales críticos (que incluye la cultura de la sociedad). Las disparidades en estos ambientes originan diferentes estrategias y formas organizacionales.
Historico	Boas, Benedict, Klukhohn, Kroeber	La cultura es concebida como un producto de procesos y circunstancias históricas.	Las organizaciones son producto de cambios y transformaciones históricas que modifican las formas organizacionales, así como sus estructuras y estrategias.

La cultura como un sistema de ideas

Cognitiva	Goodenough	Sistema de conocimientos que permite a los miembros de una sociedad percibir, crear, atributos esenciales y el carácter de una organización. Las organizaciones son artefactos producto del aprendizaje humano, la cultura sociales de los mapas cognitivos compartidos por los miembros. Su función es orientar y moldear el comportamiento individual hacia los modos de conducta dictados por las demandas organizacionales.
-----------	------------	---

Fuente: (Rueda, 2012)
Elaboración Propia.

El termino está asociado a diferentes factores que están vinculados con los integrantes de la empresa, además, la cultura dentro de una organización es diferente de la que tiene una sociedad, ahora esta tiene repercusiones dentro de las operaciones diarias de la organización.

Uno de los más importantes teóricos en la materia, (Schein, 1988) considera que la cultura organizacional es:

Un diseño que esta estructurado por las vivencias de los trabajadores en sus operaciones diarias que realiza dentro de la empresa, ahora esto permite que nuevos colaboradores que ingresan al grupo desarrollen sus trabajos de forma eficiente y productiva.

Respetando todos estos criterios, en la investigación se ha tomado el concepto de (Harrison, 1972) para quien la cultura indica que esta conformada por los valores que tiene una persona y que son transmitidos a la empresa durante el tiempo.

b) Dimensiones de la cultura organizacional

(Ollarves, 2006), toma como referencia la tipología desarrollada por (Harrison, 1972) y convierte cada tipo de cultura en una dimensión, de esta forma logra operacionalizar la variable y facilitar su medición. Siguiendo este mismo criterio, en esta investigación, la cultura organizacional se trabajará dividiéndola en cuatro dimensiones.

- **Orientación al poder.** Esta dimensión caracteriza a una organización que basa todos sus valores en el poder, ejerciéndolo no sólo sobre sus componentes sino también hacia el exterior. La posición de sus directivos intenta dominar el medio interno y externo y no acepta ninguna oposición. En términos operativos esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario relativos al poder.
- **Orientación al rol.** Esta dimensión caracteriza a una organización en la que lo más importante es la legalidad, la responsabilidad, las reglas y instrucciones de las acciones. La organización se rige por reglamentos y leyes. Prima más lo correcto que lo eficaz. El "cómo" hacer las cosas pasa por delante del "qué" hacer y "por qué". Lo que conlleva a la inquietud por el compromiso, moralidad y justicia. En términos operativos esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario relativos a la función.
- **Orientación a la tarea.** Esta dimensión caracteriza a la organización en la que lo fundamental es el objetivo y objetivos establecidos. Todo en la organización, el estilo de dirección, la estructura, la flexibilidad de los procedimientos, los sistemas de promoción y retribución, etc. están supeditados a su obtención. Por lo tanto, la autoridad y poder la tienen aquellas personas que tengan los conocimientos y competencias necesarios. En términos operativos esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario relativos a la tarea.
- **Orientación a las personas.** Esta dimensión caracteriza a la organización en la que lo más importante está relacionado con lo que el colaborador busca o desea lograr dentro de la organización, por lo cual se encuentra al servicio del grupo que conforma el área. Las decisiones se suelen tomar conjuntamente y se da una participación general en la gestión organizativa. Las tareas suelen ser diseñadas de forma que supongan una realización personal.

c) **Medición de la cultura organizacional**

Siguiendo el procedimiento desarrollado por (Harrison, 1972), la cultura organizacional se medirá por medio de un cuestionario el cual busca definir cuál es la ideología o cultura particular que predomina en una organización, a partir de cuatro conceptos: poder, rol, tarea y personas. A decir de (Vásquez, 1990) “el cuestionario pretende objetivizar cómo es percibida una organización por personas ubicadas en diferentes funciones”.

El instrumento se encuentra conformado por 15 ítems con cuatro alternativas de respuesta cada una de ellas, correspondiendo a cada una de las dimensiones señaladas. A los sujetos participantes se les solicita que jerarquicen las 04 alternativas de respuesta, en términos de cómo se hacen las cosas en la organización (cultura actual).

Esta jerarquización se hace del 1 al 4, siendo el (1) la expresión de lo que siempre se hace en la organización y (4) la expresión de que nunca son las cosas así. Una explicación más detallada se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2

Niveles de medición de la cultura organizacional

Jerarquización de cómo se da la situación propuesta en la organización	Puntaje que debe colocar el sujeto	Nivel de la cultura
Corresponde a como <i>siempre</i> se hacen las cosas en la organización.	1	Muy alto
Corresponde a como <i>a veces</i> son las cosas en la organización.	2	Alto
Corresponde a <i>casi nunca</i> son las cosas en la organización.	2	Bajo
Corresponde a como <i>nunca</i> son las cosas en la organización objeto de estudio.	4	Muy bajo

Fuente: (Rueda, 2012)

Elaboración: Propia

A continuación, se muestra como ejemplo uno de los ítems que presenta el instrumento.

Tabla 3

Cuestionario de Harrison de medición de la cultura organizacional

Preguntas y afirmaciones	Jerarquía
Un buen jefe en esta organización se caracteriza por ser.	
a) Fuerte, decisivo y firme pero justo.	
b) Impersonal y correcto, evitando ejercer la autoridad para su ventaja personal. Exige a los empleados sólo lo que el sistema formal requiere.	
c) Igualitario y capaz de ser influido en cuestiones respecto a la tarea. Utiliza la autoridad para obtener los recursos necesarios para concluir el trabajo.	
d) Preocupado por responder a las necesidades y valores personales de los demás. Utiliza la posición para proporcionar oportunidades de trabajo y de crecimiento, satisfactorias y estimulantes para los empleados.	

Fuente: (Harrison, 1972)

Elaboración propia.

Para tener una mejor comprensión del instrumento en cuanto a las preguntas planteadas, se explica a continuación la forma de corrección de las distintas dimensiones y la alternativa correspondiente a cada una:

- Alternativa *a* corresponder con la *cultura orientada al poder*.
- Alternativa *b* corresponde con la *cultura orientada al rol*.
- Alternativa *c* corresponde con la *cultura orientada a la tarea*.
- Alternativa *d* corresponde con la *cultura orientada a las personas*.

Para calcular las puntuaciones del instrumento, se procede a sumar las calificaciones de las respuestas “a” y a dividirlos entre 15, obteniendo el rango de preferencia del 1 al 4. Asimismo, se repite el proceso para las alternativas “b”, “c” y “d”.

Como cada uno de los ítems obliga al sujeto investigado a elegir una alternativa que corresponde a una ideología o tipo de cultura. Al procesar los datos de los instrumentos contestados, se puede identificar la ideología predominante en una organización. Determinándose si la organización estudiada posee una orientación hacia el poder, el rol, la tarea o las personas.

Este nivel medido como diagnóstico inicial de las variables en estudio servirá como base para obtener un análisis mas preciso de la realidad que se vive dentro de la organización.

Para poder utilizar los puntajes obtenidos en las pruebas de hipótesis se seguirán los siguientes pasos:

1. La identificación de la orientación predominante en la cultura organizacional.
2. La utilización de los puntajes asignados en cada ítem a la cultura predominante como datos para las pruebas de hipótesis y demás análisis estadísticos.
3. El valor del grado de percepción referente a la cultura empresarial según la información obtenida.

Es importante mencionar que, en la presente investigación, se seleccionó este modelo de medición porque es consistente con la naturaleza de la empresa a ser analizada; es necesario la utilización de un método que mida la orientación de la administración más que solamente aspectos técnicos de mercado.

1.2.2. El estrés laboral

a) Concepto

La definición según los diferentes autores señala que es una actitud que tiene el individuo durante el desarrollo de sus actividades que puede estar influenciada por el ambiente de trabajo o la relación que tiene con otros individuos de la empresa que puede incurrir en el desempeño y bienestar de sus tareas sino se controla a tiempo.

Por otra parte, se indica que el estrés puede generar dificultades dentro de las operaciones de la empresa que al final se puede ver reflejado en los costos del área. Así mismo, los gerentes o personas encargados son las que velan por la

integridad de los colaboradores que sino brinda una solución inmediata puede ser perjudicial para la organización.

Por último, el estrés es un estado mental que puede ser provocado por el entorno en el que se encuentra el individuo o las relaciones que tiene, ya sea por temas laborales o familiares que pueden afectar su conducta y productividad dentro de la empresa (Campos, 2006).

b) Tipos de estrés laboral

Según los autores (Martinez, 2004; Slipack, 2006) existe dos tipos de estrés que perjudican el comportamiento del individuo dependiendo del estado y grado en que se encuentra la persona los cuales son:

- El episódico

El cual ocurre por un periodo corto dentro del estado mental o comportamiento del individuo.

- El crónico

Es aquel que esta relacionado con el ambiente de trabajo del individuo y las condiciones en las cuales se encuentra sometido. Este tipo de estrés se presenta constantemente cuando el individuo trabaja dentro de una organización donde la cultura o clima laboral no es el adecuado.

c) Dimensiones del estrés laboral

Tomando como referencia a (Campos, 2006) existen cuatro dimensiones en las que se descompone el estrés laboral.

- **Factores ambientales:** que están relacionado con las condiciones que trabaja el individuo dentro de la organización.
- **Factores organizacionales:** son aquellos que tiene que ver con la carga laboral, la cual es sometida el individuo para alcanzar los objetivos de la empresa.
- **Factores personales:** esta condicionado con el modo de trabajo de las personas sus destrezas y comportamiento dentro de un grupo de trabajo.
- **Factores familiares:** referidos a las situaciones que acontecen en el contexto laboral del colaborador y que impactan en su vida familiar.

El tema del estrés finalmente, esta relacionado con temas mentales, bilógicos y sociales. Los cuales influyen en el comportamiento del individuo de

forma positiva o negativa causando cambios y reacciones en la conducta de la persona que esta en constante interacción con el entorno. Ahora, los síntomas del estrés son:

- **A nivel cognitivo-subjetivo:** Ansiedad, desconfianza, incertidumbre, conflicto para resolver, desconfianza, inclinaciones perjudiciales, pensamientos negativos, incertidumbre al modo de trabajo.
- **A nivel fisiológico:** flujo sudoroso, rigidez de los músculos, pulsaciones, aceleración, convulsión, dolores estomacales, aridez de boca, problemas para pasar, sufrimientos de cabeza, vértigo, fatigas, tembladeras, etc.
- **A nivel motor u observable:** Consumir en abundancia alimentos, no tener un objetivo personal, balbucear, sollozar, permanecer inmovilizado, etc.

Por último, podemos decir que el estrés no solamente ocasiona cansancio en el comportamiento del individuo sino también produce enfado y otros cambios de emociones que pueden perjudicar su trabajo o desempeño al momento de realizar sus tareas dentro del área de trabajo. Además, el estrés sino no se controla a tiempo puede producir enfermedades que pueden generar dificultades en la salud del individuo.

d) Medición del estrés laboral

Para medir el estrés laboral existen diversos instrumentos que han sido desarrollados en el campo de la Psicología Organizacional. A continuación, se mencionan algunos de ellos:

- **Listas de control** analiza la gestión empresarial y el efecto que ocasiona al colaborador dentro de sus operaciones diarias.
- **Cuestionarios, escalas e inventarios** ayuda a determinar la perceptiva y el grado de influencia que existe. También, permite tomar medidas para mejorar las condiciones de los trabajadores.
- **Indicadores bioquímicos y electrofisiológicos** evalúa los niveles y respuesta del individuo.
- **Cuestionarios** indicadores de estrés que pueden estar vinculados con la salud del colaborador.

- **Sistema de registro administrativo** determinar el grado de ausencia de los trabajadores y el nivel de eficiencia en su puesto de trabajo.

Debido a la pluralidad de instrumentos de medición, en la investigación se optó por diseñar un instrumento propio consistente en una escala de actitud del tipo Likert modificada considerando únicamente 04 niveles. Dicho instrumento figura, a nivel de borrador en los anexos del proyecto.

1.3. Marco conceptual

- **Cultura**

Conjunto de valores compartidos en una sociedad.

- **Cultura organizacional**

Es aquel modelo o característica que tiene cada organización y que esta estructura por los valores de los colaboradores.

- **Cultura Corporativa**

Está relacionado con las normas de convivencia que existen dentro de una organización y que las disponen los trabajadores de esta para el desarrollo correcto de las operaciones.

- **Estrés**

Está relacionado con los cambios de comportamiento de los individuos dependiendo de las situaciones en que se encuentra.

- **Estrés laboral**

Es la que tiene relación con la conducta de los empleados que son afectados por los cambios o ambientes de trabajos que están expuesta la persona dentro de una organización.

- **Fatiga**

Tiene que ver con la baja producción de los individuos por razones externas o internas la cual dificulta su rendimiento para realizar las actividades.

- **Gerencia de la Cultura**

cumplimiento de varios pasos, en donde el gerente juntamente con su equipo de trabajo debe alcanzar la excelencia, ejerciendo liderazgo con el fin de motivar al personal que se encuentra trabajando dentro de la empresa, asegurando que todos participen y se fidelice con la organización, logrando de esta manera cumplir con las metas empresariales.

- **Indicador**

Permite medir el grado de dificultad o eficiencia que tiene una organización en diferentes aspectos que pueden perjudicar la gestión y desarrollo de las operaciones.

- **Modelo**

Es una estrategia que se utiliza para mejora o optimizar un problema detectado dentro de la gestión empresarial que pueda mejorar su rendimiento organizacional.

- **Prevención de riesgos laborales**

Es el método que ayuda a evitar que los trabajadores no sufran accidentes o incidentes al momento de realizar sus operaciones dentro de la empresa.

- **Salud ocupacional**

Se relaciona con el tema de salud de los trabajadores que tienen que mantener dentro de la organización para poder cumplir sus actividades de forma correcta y segura.

- **Tipología de la cultura**

Está vinculada con los factores y tipologías que están orientadas al tema cultural de los colaboradores que realizan dentro de la empresa.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

Hipótesis específicas

La orientación al poder se relaciona significativamente con los factores ambientales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

La orientación al rol se relaciona significativamente con los factores organizacionales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

La orientación a las tareas se relaciona significativamente con los factores personales del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

La orientación a las personas se relaciona significativamente con los factores familiares del estrés laboral en los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

CAPITULO II MATERIALES Y METODOS

Variables de investigación

Son aquellos factores que se utilizan para construir una investigación y que son medidas para obtener información que sea útil en el desarrollo del estudio (Mejía, 2008).

Variable Independiente: Cultura organizacional

Según (Harrison, 1972) es aquella tipología por la que está compuesta las empresas y que influye en los valores y reglas de los individuos que utilizan para realizar las operaciones de trabajo.

Dimensiones:

- Orientación al poder
- Orientación al rol
- Orientación a las tareas
- Orientación a las personas

Variable Dependiente: Estrés laboral

Según (Campos, 2006) "es una discrepancia entre las demandas del ambiente laboral, y los recursos de la persona para hacerles frente"

Dimensiones

- Factores ambientales
- Factores organizacionales
- Factores personales
- Factores familiares

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	Según Harrison (1972) es la ideología organizacional, entendida como los sistemas de pensamiento que constituyen los determinantes de las características de la organización, la cual afecta a la conducta de las personas.	Clasificación que el sujeto realiza de la tipología organizacional que percibe en su organización, obtenida a través del índice promedio de las respuestas de acuerdo con las cuatro dimensiones anteriormente identificadas en el instrumento realizado.	<p>Orientación al rol</p> <p>Orientación a las tareas</p> <p>Orientación a las personas</p> <p>Orientación al poder</p>	<p>Percepción de qué es ser una buena autoridad.</p> <p>Percepción de qué es ser un buen empleado.</p> <p>Percepción de qué estar identificado con la organización.</p> <p>Características de las personas que se desempeñan bien en la organización.</p> <p>Trato a los miembros de la organización.</p> <p>Percepción de los elementos que influyen en el control de los miembros de la organización.</p> <p>Percepción de los criterios por los que se asigna una tarea a los colaboradores de la organización.</p> <p>Razones que fundamentan la dedicación al trabajo de los colaboradores de la organización.</p> <p>Razones que originan el trabajo en equipo de los miembros de la organización.</p> <p>Percepción de las razones que fundamentan la competencia de los miembros de la organización.</p> <p>Percepción de bajo qué criterios usa la organización para afrontar los conflictos.</p> <p>Identificación de quién o quiénes tienen el poder y toman las decisiones en la organización.</p> <p>Identificación de las relaciones de poder y decisión entre los miembros de la organización.</p> <p>Percepción de los elementos que influyen en el poder de un individuo sobre otros en la organización.</p> <p>Respuesta de la organización al entorno externo en el que se desenvuelve.</p>	Ordinal: (4) Muy alto (3) Alto (2) Bajo (1) Muy bajo

Fuente: Elaboración Propia.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Según Campos (2006) señala que "es una discrepancia entre las demandas del ambiente laboral, y los recursos de la persona para hacerles frente".	Es la tensión originada en los trabajadores como consecuencia de la presión y las metas laborales, se mide por medio del factor ambiental, organizacional y personal.	Factores Ambientales del estrés laboral	Existencia de problemas económicos constantemente. Percepción de que la política laboral afecta su estabilidad laboral negativamente.	Ordinal: (4) Muy alto (3) Alto (2) Bajo (1) Muy bajo
				Percepción de que los cambios tecnológicos afectan su desempeño laboral.	
			Factores Organizacionales del estrés laboral	Percepción de que las demandas de la tarea aumenten en su institución constantemente Asunción positiva de las demandas laborales del puesto.	
				Percepción negativa de las demandas interpersonales.	
			Factores Personales del estrés laboral	Existencia de problemas familiares a consecuencia de la carga laboral constantemente. Capacidad de administrar la economía personal.	
				Existencia de conflictos como resultado de su personalidad.	
			Factores familiares del estrés laboral	Grado de incidencia de la recarga laboral en los problemas familiares. Capacidad para equilibrar el trabajo y la familia.	

Fuente: Elaboración Propia.

2.1. Método de investigación

- **Método general**

El estudio se realizó mediante la técnica inductiva, que busca resolver problemas específicos aplicando el rigor científico. Así mismo, se utilizó el método analítico, donde se “busco dar respuesta al porqué del objetivo de investigación, describiendo el fenómeno y explicando el comportamiento de las variables”. (Behar, 2008)

- **Métodos específicos**

Dentro del estudio se aplicó el método cuantitativo para la recolectar la información de las diferentes variables en estudio, se buscará probar la hipótesis general de la investigación, mediante la medición numérica y estadística, para así explicar los patrones de comportamiento y probar la teoría.

2.2. Tipo y nivel de investigación

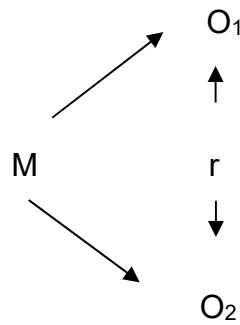
El tipo de estudio fue aplicado porque: Busco analizar la realidad social y organizacional, para así proponer estrategias de solución, que permitan contribuir en el desarrollo y mejoramiento de las variables en estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Además, el nivel usado en la investigación fue descriptivo-correlacional, el cual relaciona las variables mediante un esquema, permitiendo medir el grado de significancia que tiene cada una de las variables dentro del estudio. Logrando así determinar si el cambio de la variable afecta a la otra.

2.3. Diseño de investigación

El diseño utilizado fue no experimental ya que se busca mediante la observación determinar las causas del problema, sin modificar su naturaleza para ser estudiado. Transversal, porque recolecta en un periodo determinado los datos del estudio. Su intención es analizar las variables para determinar las causas y problemas que lo afectan dentro de un espacio(Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema del diseño es como sigue:



Dónde:

M = Muestra conformada por los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura”.

O₁ = Observación de la variable cultura organizacional.

O₂ = Observación de la variable estrés laboral.

r = Correlación entre las variables.

2.4. Población y muestra

La población para el presente estudio estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa Comunicación Futura, cuyo número actual es de 86 personas y se divide de la siguiente manera: Gerente general (1), Sub-Gerente (1) Administración (2), Tesorería (1), Contabilidad (3), Recursos Humanos (3), logística (2), Almacén (2) y Planta de Operaciones (15 Ingeniero de sistemas, 15 Técnicos y operarios 41).

Debido a que la población es pequeña y tomando lo referido por (Namakforoosh, 2009), quien sugiere no realizar cálculo de tamaño de muestra en poblaciones pequeñas a fin de no incrementar el nivel de error (Gómez, 2006), se optó por realizar un censo considerando a todos los miembros de la población. De esta forma se aplicaron los instrumentos a los 86 colaboradores de la empresa.

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica, es un conjunto de procedimiento que se utilizan para obtener la información de un estudio o investigación que se busca desarrollar dentro de un periodo establecido. Por otro lado, los instrumentos son aquellos recursos que el investigador ejecuta para esclarecer problemas y extraer datos que puedan servir

en el desarrollo de la investigación (Oseda, 2015). Por tal motivo, las técnicas son utilizadas para garantizar la recolección de los datos que mediante sus instrumentos se logra obtener la información.

Durante el proceso del estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Para la variable cultura organizacional se hizo uso del instrumento denominado cuestionario de encuesta de 15 preguntas considerando una calificación de valores del 1 al 4 según las alternativas dadas a elegir al encuestado.

Para la variable estrés laboral se hizo uso del instrumento denominado escala de actitud del tipo Likert de 20 ítems con cuatro alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Casi siempre y (4) siempre.

También se han considerado la técnica del fichaje inherente al proceso de construcción del marco teórico. El resumen de las técnicas e instrumentos se puede apreciar a continuación:

Tabla 4

Técnicas e instrumentos que serán utilizados en la investigación

Técnicas	Instrumentos	Datos que observar
Fichaje	Fichas bibliográficas.	Se utilizará para citar aquellos libros que orientarán nuestro trabajo de investigación.
	Fichas de resumen y de transcripción.	Al momento de elaborar el marco teórico conceptual y recolectar la mayor cantidad de información relacionado al trabajo.
Encuesta	Escala tipo Likert	Se empleará para medir el estrés laboral.
	Cuestionario de encuesta	Se empleará para medir la cultura organizacional.

Fuente: Elaboración propia

2.6. Métodos de procesamiento y análisis de datos

Para la realización del procesamiento de la información se utilizó el programa de Excel y cálculo estadístico, los cual servirá para la elaboración y presentación

de las tablas y figuras. Así mismo, se aplicará el software SPSS para determinar la relación de las variables y la confiabilidad de los instrumentos aplicados a la muestra.

Debido a que la similitud en la construcción metodológica de la hipótesis general y las específicas, las pruebas de hipótesis consideraron los mismos dos pasos: el cálculo del coeficiente de correlación mediante el estadístico rho de Spearman, pertinente para variables medidas en escala ordinal, y el cálculo de la prueba t de Student como análisis estadístico de significancia.

CAPITULO III DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados de las variables de estudio

Después de realizar la recolección y procesamiento de la información de las diferentes variables se procedió a presentar los datos obtenidos según los objetivos propuesto en la investigación.

3.1.1. Resultados de la variable cultura organizacional

Tal como se mencionó en el marco teórico, la cultura organizacional está conformada por 04 dimensiones las cuales se evaluado mediante el instrumento estructurado.

Conforme a la metodología desarrollada por (Harrison, 1972), en su cuestionario de evaluación de la cultura organizacional, la medición de las dimensiones y luego de toda la variable siguió el siguiente proceso:

El instrumento estuvo diseñado por 15 preguntas con respuesta cerrada de alternativas (a, b, c y d), las cuales debían ser enumeradas por el sujeto estudiado en orden de jerarquía desde 1 hasta 4:

1 = siempre

2 = casi siempre

3 = casi nunca

4 = nunca

Considerando la presencia de la alternativa en la realidad cotidiana de la asociación a la cual pertenecía. Posteriormente se sumaron los resultados por separado de cada alternativa y luego se los dividió entre 15. De esta manera se obtuvieron las puntuaciones que cada uno de los 86 colaboradores de la empresa estudiada consideraron para cada una de las cuatro dimensiones de la cultura. Recordando que, según el instrumento:

- La alternativa *a* corresponde con la *cultura orientada al poder*.
- La alternativa *b* corresponde con la *cultura orientada al rol*.
- La alternativa *c* corresponde con la *cultura orientada a la tarea*.

- La alternativa *d* corresponde con la *cultura orientada a las personas*.

A modo de ejemplo, se observa la siguiente tabla.

Tabla 5

Promedios de las dimensiones de la cultura organizacional

N° colaborador	Dimensiones de la Cultura Organizacional			
	Poder	Rol	Tarea	Personas
	Alternativa a	Alternativa b	Alternativa c	Alternativa d
1	1	3	4	2
2	1	4	3	2
3	2	1	3	4
4	1	4	3	2
.
84	1	4	3	2
85	1	2	3	4
86	1	2	4	3

Fuente: Base de datos del cuestionario de evaluación de la cultura organizacional (Harrison, 1972)

Elaboración Propia.

Posteriormente, los promedios de cada dimensión (conocidos como puntajes de apreciación) fueron calculados y se obtuvo la apreciación general de los colaboradores con respecto a cómo se manifiestan las dimensiones de la cultura organizacional que se vive en la Empresa Comunicación Futura S.A.C. Tal como se aprecia a continuación:

Tabla 6

Puntajes de las dimensiones de la cultura organizacional

Rango preferencia	Dimensiones de la Cultura Organizacional			
	Poder	Rol	Tarea	Personas
	2.35	2.59	2.69	2.37

Fuente: Base de datos del cuestionario de evaluación de la cultura organizacional (Harrison, 1972)

Elaboración Propia.

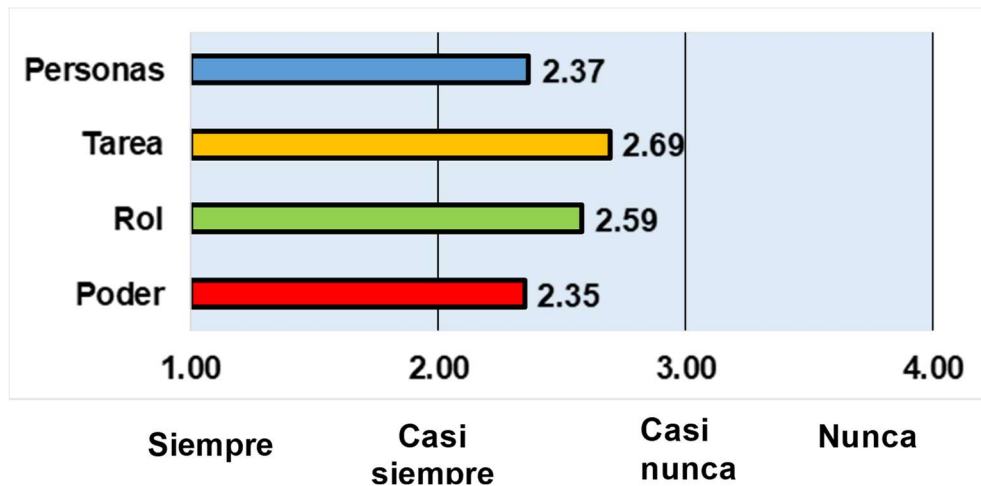


Figura 1. Apreciación de las dimensiones de la cultura organizacional
 Fuente: Datos del cuestionario de evaluación de la cultura organizacional (Harrison, 1972).
 Elaboración Propia.

a) Medición de las dimensiones de la cultura organizacional

Al comparar los valores de cada una de las dimensiones de la variable cultura organizacional, presentados en el instrumento de medición como valores en una escala del 1 al 4, se puede observar que el mayor valor (2,69) lo posee la orientación a las tareas, mientras que la orientación al rol (2.59) y la orientación a las personas (2.37) se encuentran en segundo y tercer lugar con una diferencia mínima entre ellos.

La orientación al poder figura en cuarta y última posición con una apreciación de 2.35.

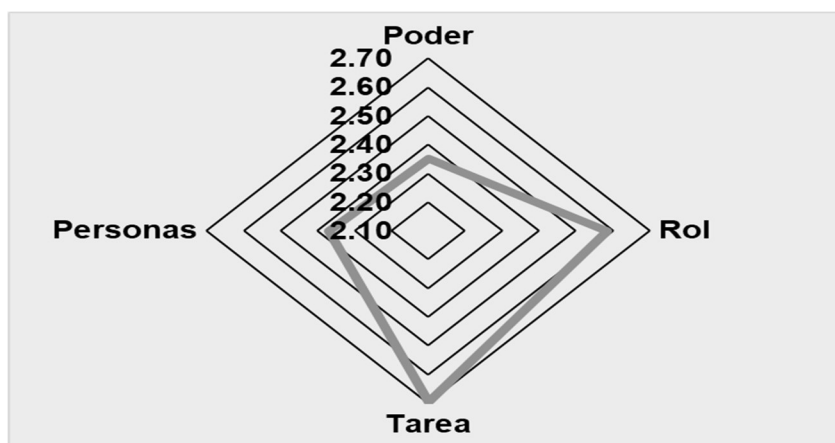


Figura 2. Preponderancia de las dimensiones de la cultura organizacional
 Fuente: Datos del cuestionario de evaluación de la cultura organizacional (Harrison, 1972).
 Elaboración Propia.

Haciendo un análisis más profundo de las figuras de barra agrupada y radial, se puede concluir que la cultura organizacional existente en la Empresa Comunicación Futura S.A.C. se encuentra primordialmente orientada a las tareas.

Una cultura organizacional orientada a las tareas, según la tipología de (Harrison, 1972), implica que los colaboradores sienten que la organización los evalúa y privilegia en función a cómo desempeñan las tareas asignadas y a los resultados sobre las mismas. Todo en la organización, el estilo de dirección, la estructura, la flexibilidad de los procedimientos, los sistemas de promoción y retribución, etc. están supeditados a su obtención. Por lo tanto, la autoridad y poder la tienen aquellas personas que tengan los conocimientos y competencias necesarios.

b) Medición de la cultura organizacional

Para medir la cultura organizacional, se tomaron como referencia los cuatro niveles de medición expresados en el cuestionario de evaluación de la cultura organizacional (Harrison, 1972)

Dado que los puntajes marcados por los sujetos variaban de 1 hasta 4, y que el resultado final se analiza en base a promedios, se obtuvieron cuatro niveles de medición. Tal como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7

Niveles de medición de la cultura organizacional

Alternativa de respuesta	Puntaje en jerarquía	Resultado promedio	Nivel de la cultura organizacional
Siempre	1	3.26 – 4.00	Muy alto
A veces	2	2.51 – 3.25	Alto
Casi nunca	3	1.76 – 2.50	Bajo
Nunca	4	1.00 – 1.75	Muy bajo

Fuente: Harrison (1972)

Elaboración Propia.

Posteriormente se obtuvo el promedio de los cuatro valores de las dimensiones de la variable, obteniéndose un valor de 2.50.

Tabla 8

Nivel de la cultura organizacional y de sus dimensiones

Dimensiones	Promedio
Orientación al poder	2.35
Orientación al rol	2.59
Orientación a la tarea	2.69
Orientación a las personas	2.37
PROMEDIO FINAL	2.50

Fuente: Puntajes promedio de las dimensiones de la cultura organizacional.

Elaboración Propia.

Finalmente, se comparó el promedio hallado (2,50) con la tabla de niveles, identificándose con la cultura organizacional existente en la Empresa Comunicación Futura S.A.C. es bajo.

Un nivel bajo de cultura organizacional implica que los colaboradores no tienen un buen compromiso hacia la organización y que ésta tampoco aplica política ni procedimientos para implicarlos. La empresa no posee una personalidad bien definida, mientras que sus valores y creencias no son sólidos ni han sido apropiadamente introducidos en las vivencias de sus colaboradores.

3.1.2. Resultados de la variable estrés laboral

Para medir la variable estrés laboral y sus cuatro dimensiones: factores ambientales, factores organizacionales, factores personales y factores familiares, se hizo uso de una escala Likert compuesta de 20 ítems con cuatro niveles de alternativa de respuesta (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = casi siempre y 4 = siempre).

A diferencia de la variable anterior, el instrumento de medición del estrés laboral posee un tratamiento de medición tradicional por medio del uso de baremos, los cuales dividen a la variable y a sus dimensiones en cuatro niveles (muy bajo, bajo, alto y muy alto), en concordancia con el marco teórico.

A fin de no dejar el tema de los baremos sin la debida explicación. Se ha desarrollado un pequeño acápite relacionado a este proceso.

Proceso de construcción de baremos

Para la construcción de los baremos se utilizó la variable y dimensiones respectivamente de cada uno. Este permitirá medir el nivel o grado en que se

encuentra la variable según la respuesta del individuo. Además, hay que mencionar, que las dimensiones no tienen igual rango de datos que la variable, para cada una de ellas se construyeron baremos distintos, por lo que este ejemplo es básicamente una ilustración que pretende facilitar la comprensión del proceso.

El baremo estuvo construido mediante rangos lo cuales estaban conformados desde muy bajo al muy alto para que de esta forma se establezca el nivel en que se encuentra las dimensiones.

Tabla 9

Baremos de medición de estrés laboral

Puntaje	Resultado promedio	Nivel de las habilidades gerenciales
4	66 – 80	Muy alto
3	51 – 65	Alto
2	36 – 50	Bajo
1	20 – 35	Muy bajo

Fuente: Campos (2006)

Elaboración Propia.

Este mismo proceso fue seguido para cada una de las dimensiones de la variable del estrés laboral.

a) Medición de las dimensiones del estrés laboral

Respetando la lógica antes mencionada, para identificar el nivel de la variable. De igual manera, se elaboró un baremo para determinar el rango en que se encuentra la variable dependiente. Los resultados se muestran a continuación:

Determinación del nivel de la dimensión 1: Factores ambientales

La dimensión de factores circunstancial se realizó mediante las preguntas 1 al 6 del cuestionario.

Tabla 10

Frecuencias de la dimensión factores ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,2	1,2
	Bajo	48	55,8	57,0
	Alto	37	43,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

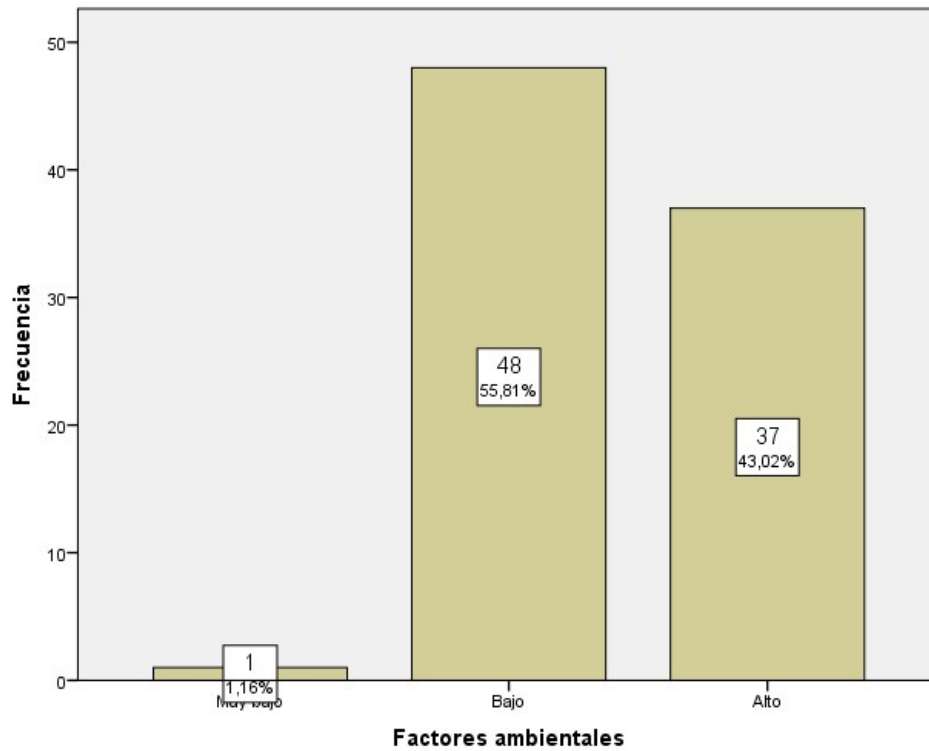


Figura 3. Nivel de la dimensión factores ambientales

Fuente: Elaboración Propia.

Determinación del nivel de la dimensión 2: Factores organizacionales

La dimensión de factores empresariales se realizó mediante las preguntas 7 al 12 del cuestionario.

Tabla 11

Frecuencias de la dimensión factores organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	16,3	16,3
	Alto	68	79,1	95,3
	Muy alto	4	4,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

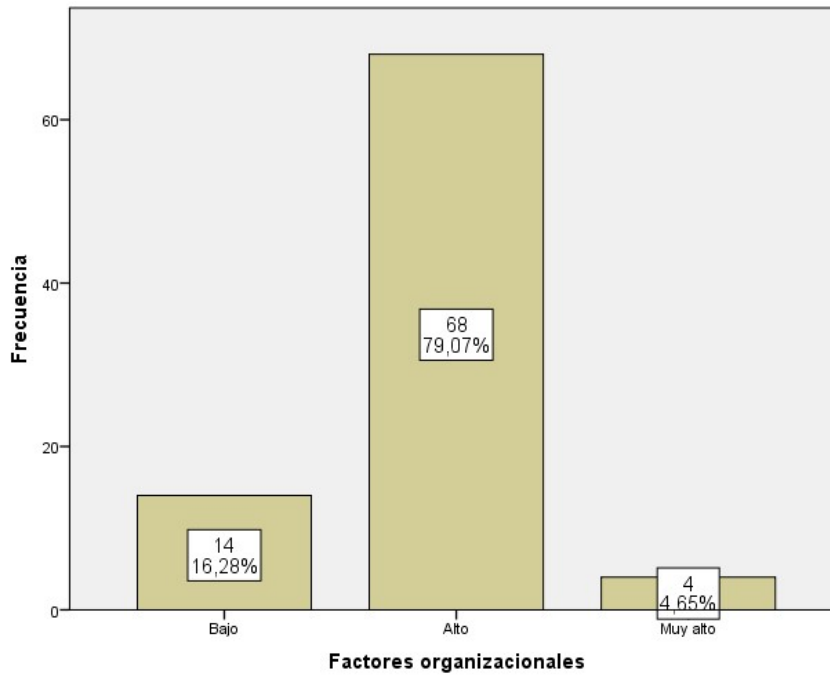


Figura 4. Nivel de la dimensión factores organizacionales

Fuente: Elaboración Propia.

Determinación del nivel de la dimensión 3: Factores personales

La dimensión de factores propios se realizó mediante las preguntas 13 al 17 del cuestionario.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión factores personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	2,3	2,3	2,3
Bajo	45	52,3	52,3	54,7
Válido Alto	38	44,2	44,2	98,8
Muy alto	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

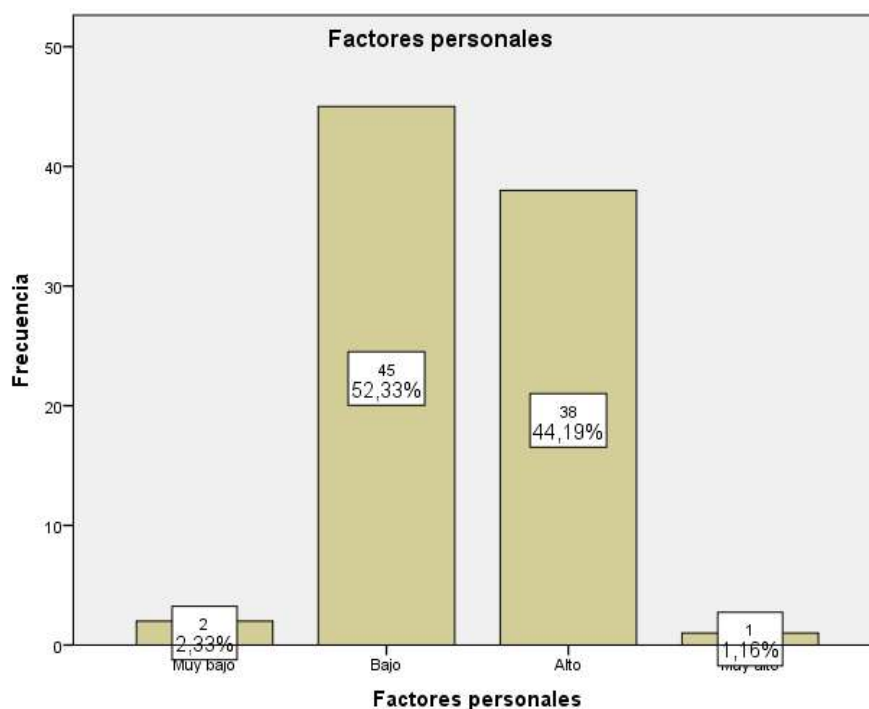


Figura 5. Nivel de la dimensión factores personales

Fuente: Elaboración Propia.

Determinación del nivel de la dimensión 4: Factores familiares

La dimensión de los factores naturales se realizó mediante las preguntas 18 al 20 del cuestionario.

Tabla 13

Frecuencias de la dimensión factores familiares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	3	3,5	3,5	3,5
Bajo	41	47,7	47,7	51,2
Válido Alto	36	41,9	41,9	93,0
Muy alto	6	7,0	7,0	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

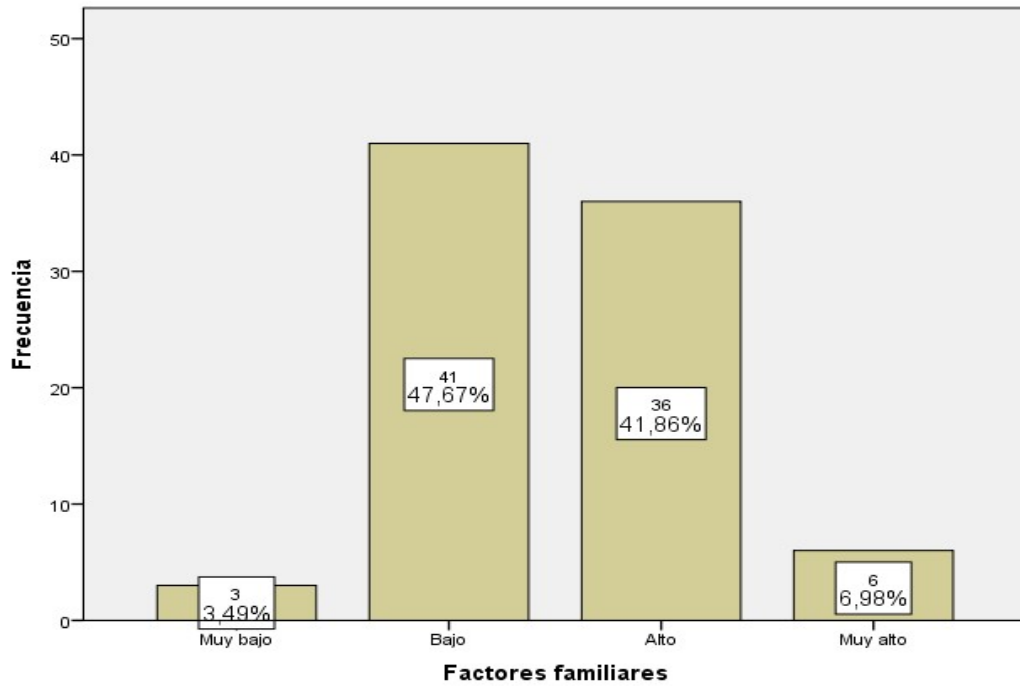


Figura 6. Nivel de la dimensión factores familiares

Fuente: Elaboración Propia.

b) Medición global de la variable estrés laboral

Finalmente, después de analizar todas las dimensiones se hizo una evaluación general de la variable.

Tabla 14

Frecuencias de la variable del estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	33,7	33,7	33,7
Válido Alto	57	66,3	66,3	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

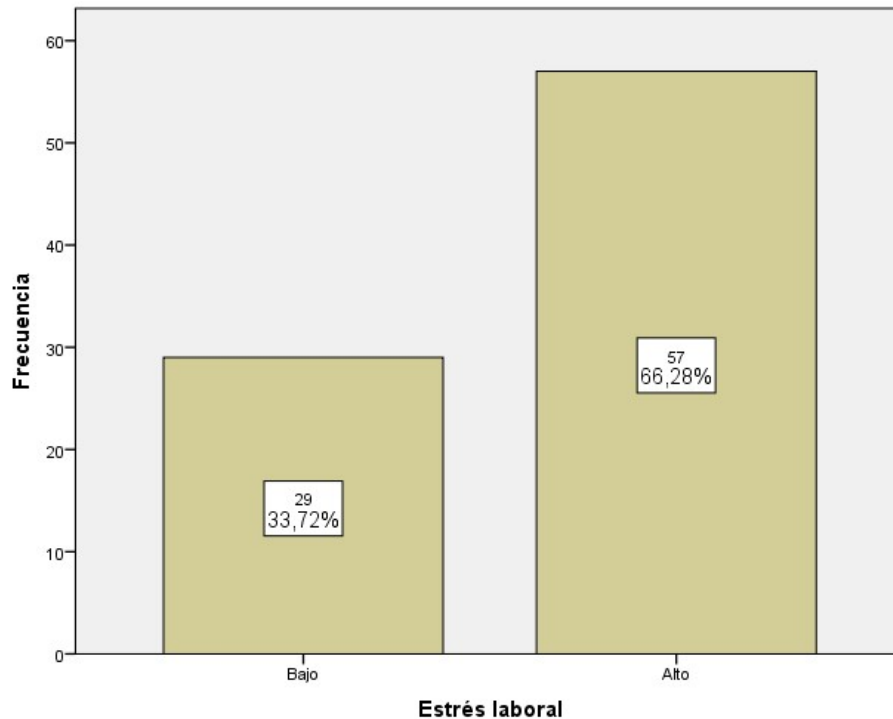


Figura 7. Nivel de la variable del estrés laboral

Fuente: Elaboración Propia.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Prueba de la hipótesis general

Es aquella que determina el contraste de las hipótesis que se presentan dentro del estudio o investigación para determinar las causas del problema (Namakforoosh, 2009).

Luego de presentar los resultados se procedió constatar las hipótesis presentadas al inicio del estudio siguiendo el siguiente esquema:

1. Formular la hipótesis estadística nula y alterna de acuerdo con el problema.
2. Escoger un nivel de significancia o riesgo α .
3. Escoger el estadígrafo de prueba más apropiado.
4. Establecer el valor o región crítica y la regla de decisión.
5. Calcular el valor del coeficiente de la prueba estadística.
6. Rechazar la H_0 si el estadígrafo tiene un valor en la región crítica y no rechazar (aceptar) en el otro caso.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

H0: $\rho(x,y) \text{ sig.} > 0,05$

H0: “La cultura organizacional NO se relaciona significativamente con el estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

Hipótesis Alterna:

H1: $\rho(x,y) \text{ sig.} \leq 0,05$

H1: “La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

b) Nivel de significancia o riesgo: Si los resultados mostraron que la hipótesis nula es aceptada se analizará que el rango indicado cumpla el esquema de margen de error 0.05.

c) El estadígrafo de prueba: Correspondiendo a lo expuesto por (Hernández, 2010), para hallar la correlación, se hizo uso del coeficiente Rho de Spearman debido a que la escala de medición de ambas variables es ordinal y que no poseen distribuciones normales, tal como se puede apreciar en las pruebas de normalidad de Kolmogorov- en las que se aprecia que el valor es menor a 0,05.

Tabla 15

Pruebas de normalidad

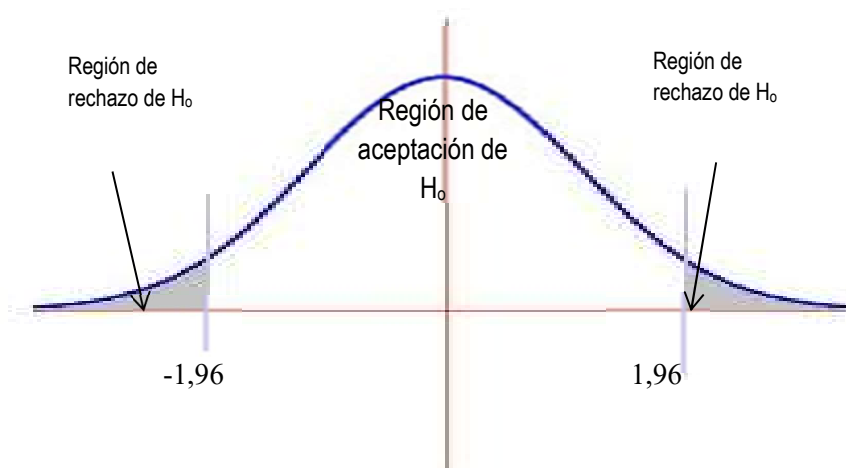
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,117	86	,005	,988	86	,019
Estrés laboral	,131	86	,001	,977	86	,026

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Para hallar la significancia estadística, se hizo uso de la prueba t de Student de significancia.

d) Valor crítico y regla de decisión: siguiendo el esquema presentado dentro de la investigación se utilizará los rangos para realizar la prueba de hipótesis según los planteamientos.



Regla de decisión: rechazar la hipótesis nula si: $t > 1,96$ ó $t < -1,96$.

e) Cálculo del estadígrafo de prueba: El coeficiente Rho de Spearman fue hallada por medio del paquete estadístico SPSS Versión 22. Los resultados se aprecian a continuación.

Tabla 16

Correlaciones de las variables (C. organizacional y Estrés laboral)

			Cultura Organizacional	Estrés laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,361**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	86	86
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,361**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	86	86

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

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar en los resultados, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -0,361 con una significancia estadística de 0,01 bilateral inferior al máximo nivel de error estadístico permitido en Ciencias Sociales de 0,05.

Tal como se aprecia en la tabla de valores de la Rho de Spearman, presentada en la tabla 17, el coeficiente -0,361 corresponde a una correlación negativa baja.

Tabla 17
Valores de la Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Elaboración Propia.

De igual manera, en la figura 8 el diagrama presentando muestra la dispersión de las coordenadas donde indica que la correlación es negativa entre la variable independiente y dependiente.

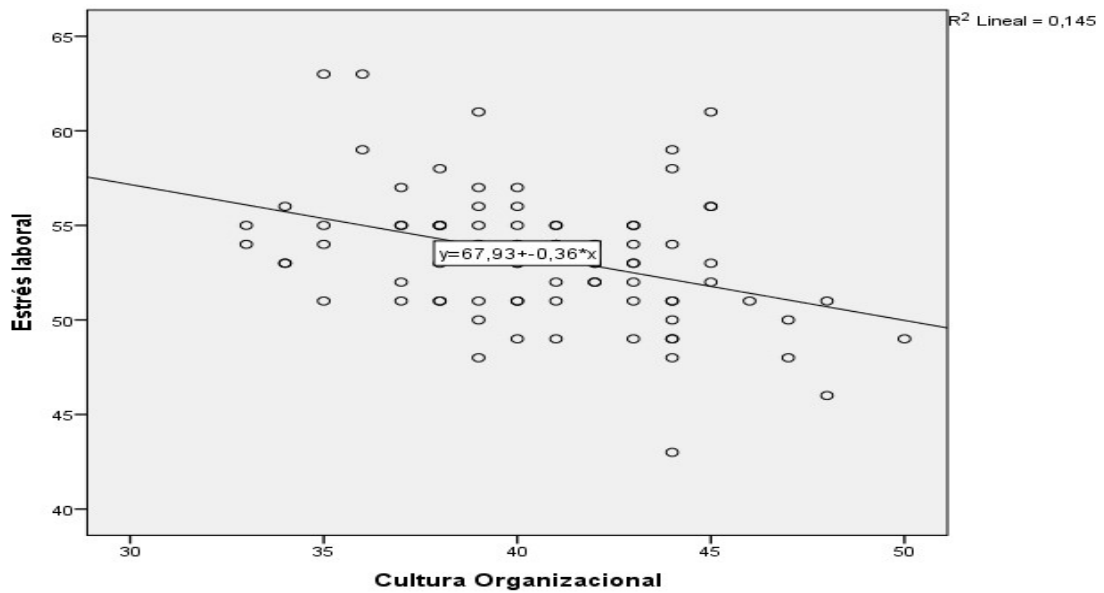


Figura 8. Diagrama de dispersión de la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral

Fuente: Elaboración Propia.

Significancia estadística

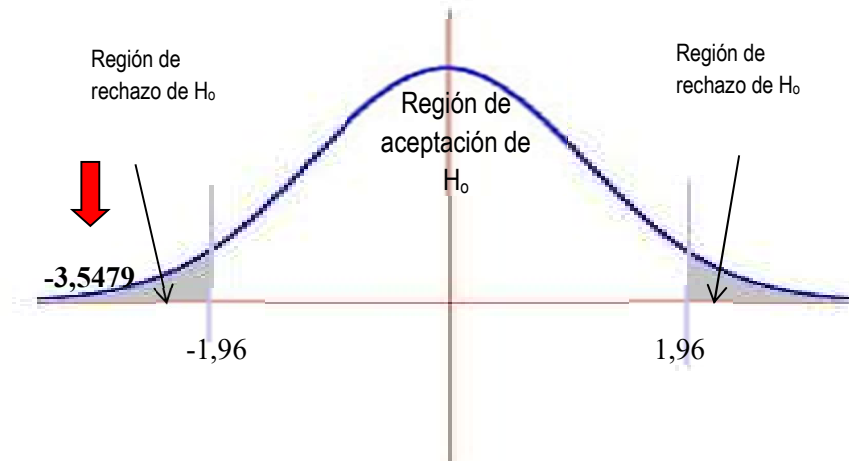
Después de aplicar el programa de SPSS y determinar la relación que existe entre las variables. De igual manera, se utilizó otro método (Gauss) para definir la oposición y la significancia que pueda observarse (t= Student).

$$N = 86 \quad r = -0,361$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando valores:

$$t = \frac{-0,361\sqrt{86-3}}{\sqrt{1-(-0,361)^2}} = -3,5479$$



f) **Decisión Estadística:** según los datos obtenidos de la investigación se pudo determinar que la correlación se encuentra (-3.547) lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis secundaria.

Interpretación y análisis de los resultados

El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de -0,361 implica que existe una relación negativa baja entre la cultura organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es como sigue: *“A mayor cultura organizacional menor estrés laboral”*.

La significancia de 0,01 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error menor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados son válidos y significativos.

3.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

$H_0: \rho(x,y) \text{ sig.} > 0,05$

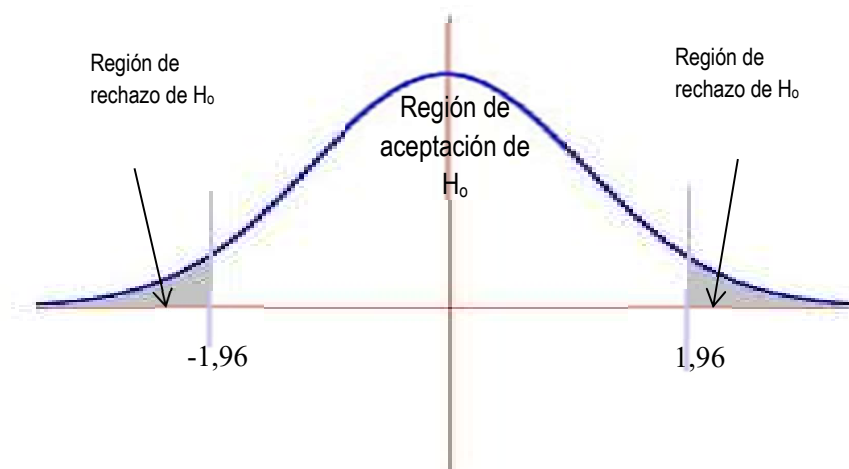
H_0 : “La orientación al poder NO se relaciona significativamente con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

Hipótesis Alternativa:

$$H_1: \rho(x,y) \text{ sig.} \leq 0,05$$

H1: “La orientación al poder se relaciona significativamente con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

- b) Nivel de significancia o riesgo:** para hacer válida la aceptación de la hipótesis nula se debe validar los datos mediante el esquema de relación que estima un margen de -0.05 ya que es una investigación de ciencias económicas.
- c) El estadígrafo de prueba:** para determinar la relación de las variables se utilizará la escala de Rho Spearman. Así mismo, para la prueba estadística se aplicará $t = \text{student}$.
- d) Valor crítico y regla de decisión:** para el análisis estadístico se utilizará el valor $t = 1.96$ por ambos lados con un grado de error de 0.05 .



Regla de decisión: rechazar la hipótesis nula si: $t > 1,96$ ó $t < -1,96$.

- e) Cálculo del estadígrafo de prueba:** El coeficiente Rho de Spearman fue hallada por medio del paquete estadístico SPSS Versión 22. Los resultados se aprecian a continuación.

Tabla 18

Correlaciones de dimensiones (O. al poder y Factores ambientales)

			Orientación al poder	Factores ambientales
Rho de Spearman	Orientación al poder	Coeficiente de correlación	1,000	-,034
		Sig. (bilateral)	.	,759
		N	86	86
	Factores ambientales	Coeficiente de correlación	-,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,759	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra, que existe una relación de (-0.034) y una significancia de (0.759) bilateral, inferior al estimado 0.05. El factor encontrado indica que existe una relación negativa muy baja.

Asimismo, en la Figura 9 se muestra el diagrama de dispersión en el cual se ratifica la existencia de una relación negativa muy baja entre las variables de estudio. En este caso, la magnitud es tan pequeña que la no se aprecia conducta asociada en los puntajes de las variables.

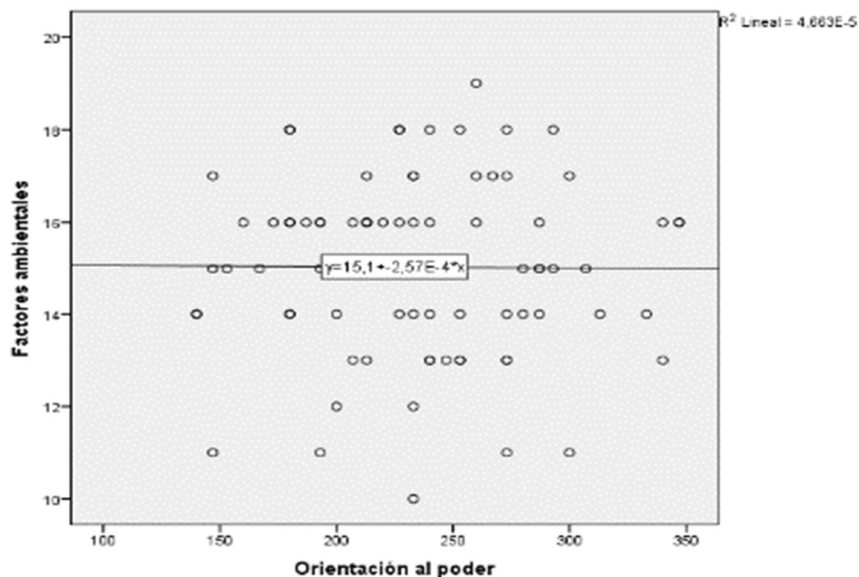


Figura 9. Diagrama de dispersión de la relación entre la orientación al poder y los factores ambientales del estrés laboral

Fuente: Elaboración Propia.

Significancia estadística

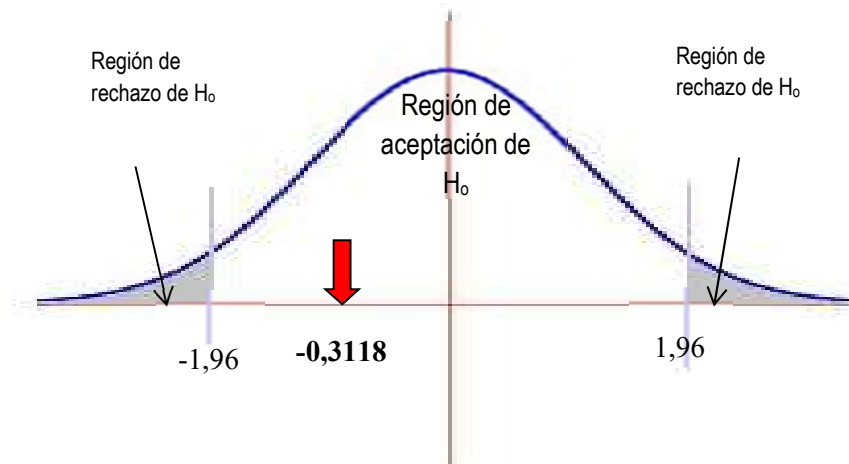
Después de aplicar el programa de SPSS y determinar la relación que existe entre las variables. De igual manera, se utilizó otro método (Gauss) para definir la oposición y la significancia que pueda observarse ($t = \text{Student}$).

$$N = 86 \qquad r = -0,034$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando valores:

$$t = \frac{-0,034\sqrt{86-2}}{\sqrt{1-(-0,034)^2}} = -0,3118$$



- f) **Decisión Estadística:** La t calculada (t_c) de $-0,3118$ es menor a la t de tabla (t_t) de $-1,96$, por lo tanto, cae en la región de aceptación. En consecuencia; se acepta la hipótesis nula H_0 , y se rechaza la hipótesis alterna H_1 : La orientación al poder No se relaciona significativamente con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

Interpretación y análisis de los resultados

El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de $-0,034$ implica que existe una relación negativa muy baja entre la orientación al poder y los

factores ambientales del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C.

La significancia de 0,759 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error mayor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados no son válidos ni significativos. Ello quiere decir que no existe asociación de conductas entre la orientación al poder y los factores ambientales del estrés laboral, siendo ambas variables indiferentes entre sí.

3.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

$H_0: \rho(x,y) \text{ sig.} > 0,05$

H0: “La orientación al rol NO se relaciona significativamente con los factores organizacionales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

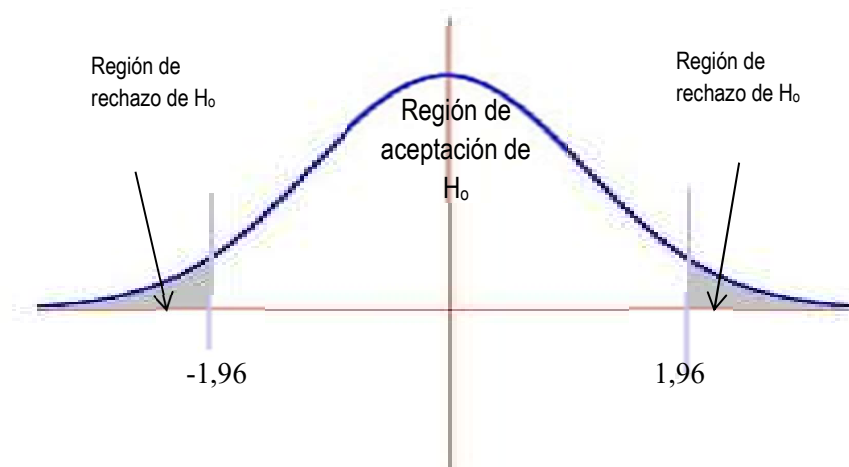
Hipótesis Alterna:

$H_1: \rho(x,y) \text{ sig.} \leq 0,05$

H1: “La orientación al rol se relaciona significativamente con los factores organizacionales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

- b) **Nivel de significancia o riesgo:** para hacer valido aceptación de la hipótesis nula se debe validar los datos mediante el esquema de relación que estima un margen de -0.05 ya que es una investigación de ciencias económicas.
- c) **El estadígrafo de prueba:** para determinar la relación de las variables se utilizará la escala de Rho Spearman. Así mismo, para la prueba estadística se aplicará t= student (Hernández, et al., 2010).

d) **Valor crítico y regla de decisión:** para el análisis estadístico se utilizará el valor $t=1.96$ por ambos lados con un grado de error de 0.05.



Regla de decisión: rechazar la hipótesis nula si: $t > 1,96$ ó $t < -1,96$.

e) **Cálculo del estadígrafo de prueba:** El coeficiente Rho de Spearman fue hallada por medio del paquete estadístico SPSS Versión 22. Los resultados se aprecian a continuación.

Tabla 19

Correlaciones de dimensión (O. al rol y Factores organizacionales)

			Orientación al rol	Factores organizacionales
Rho de Spearman	Orientación al rol	Coefficiente de correlación	1,000	-,161
		Sig. (bilateral)	.	,138
		N	86	86
	Factores organizacionales	Coefficiente de correlación	-,161	1,000
		Sig. (bilateral)	,138	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra, que existe una relación de (-0.161) y una significancia de (0.138) bilateral, alto al estimado 0.05. El factor encontrado indica que existe una relación negativa muy baja.

Asimismo, en la Figura 10 se muestra el diagrama de dispersión en el cual se ratifica la existencia de una relación negativa muy baja entre las variables de

investigación. En este caso, la magnitud es tan pequeña que no se aprecia conducta asociada en las coordenadas de las variables.

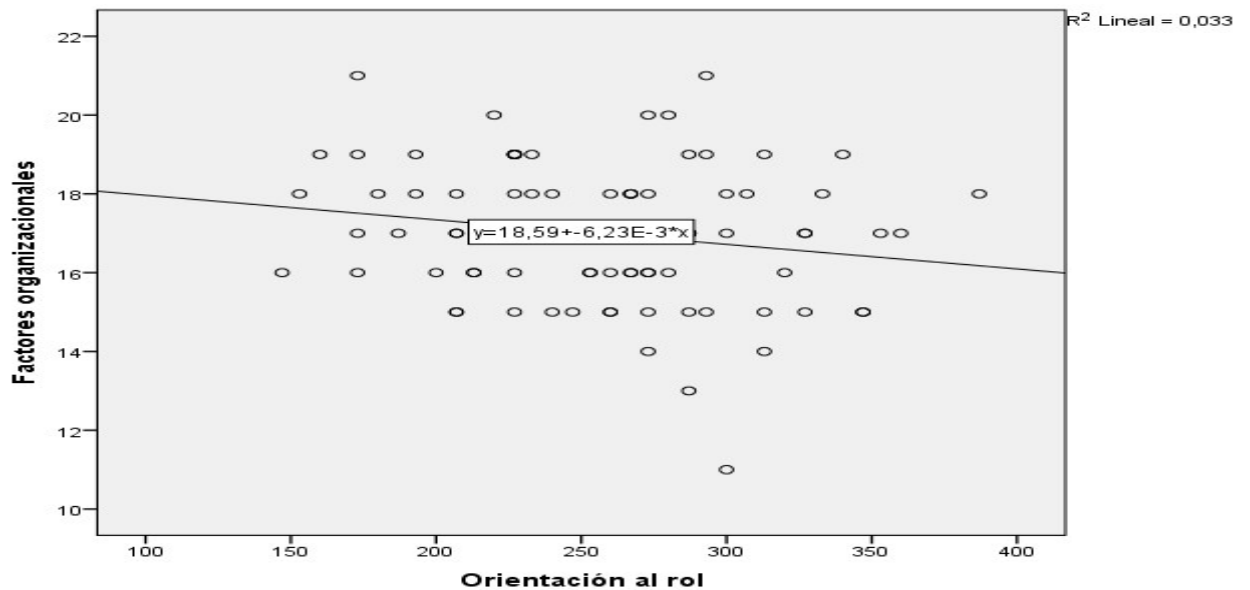


Figura 10. Diagrama de dispersión de la relación entre orientación al rol y factores organizacionales

Fuente: Elaboración Propia.

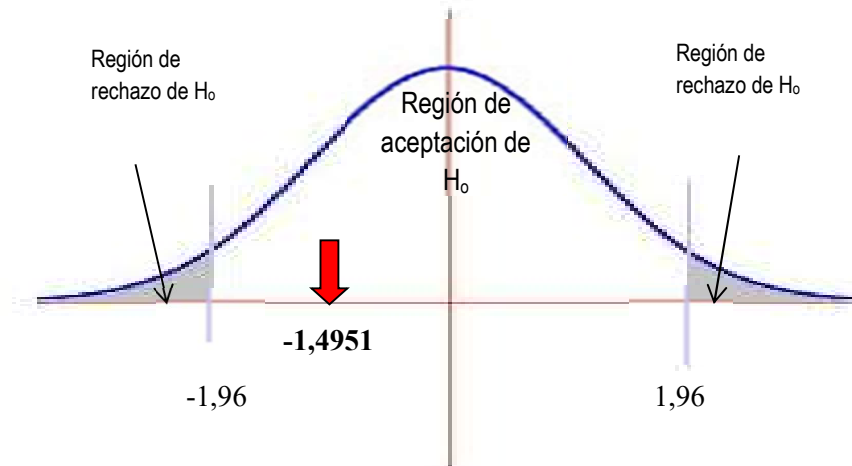
Significancia estadística

Después de aplicar el programa de SPSS y determinar la relación que existe entre las variables. De igual manera, se utilizó otro método (Gauss) para definir la oposición y la significancia que pueda observarse (t= Student).

$$N = 86 \quad r = -0,161$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$\text{Reemplazando valores: } t = \frac{-0,161\sqrt{86-3}}{\sqrt{1-(-0,161)^2}} = -1,4951$$



- f) **Decisión Estadística:** La t calculada (t_c) de $-1,4951$ es menor a la t de tabla (t_t) de $-1,96$, por lo tanto, cae en la región de aceptación. En consecuencia; se acepta la hipótesis nula H_0 , y se rechaza la hipótesis alterna H_1 : La orientación al rol NO se relaciona significativamente con los factores organizacionales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.

Interpretación y análisis de los resultados

El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de $-0,161$ implica que existe una relación negativa muy baja entre la orientación al rol y los factores organizacionales del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es: “A mayor orientación al rol menor presencia de los factores organizacionales del estrés laboral”

La significancia de $0,138$ implica que la prueba estadística tuvo un margen de error mayor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados no son significativos. Sin embargo, dado que la correlación fue de $-0,161$ si existe asociación negativa muy baja de conductas entre la orientación al rol y los factores organizacionales del estrés laboral.

3.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica

- a) **Planteamiento de la hipótesis estadística**

Hipótesis Nula:

$H_0: \rho(x,y) \text{ sig.} > 0,05$

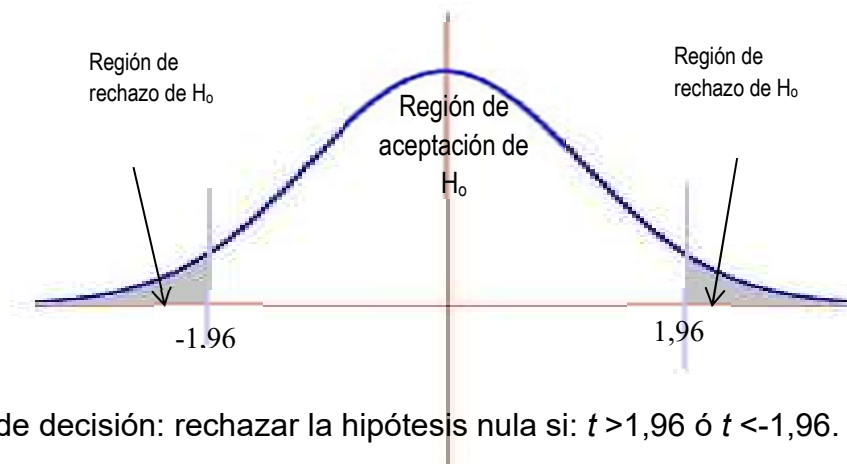
H0: “La orientación a las tareas NO se relaciona significativamente con los factores personales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

Hipótesis Alternativa:

$H_1: \rho(x,y) \text{ sig.} \leq 0,05$

H1: “La orientación a las tareas se relaciona significativamente con los factores personales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

- b) **Nivel de significancia o riesgo:** para hacer valida aceptación de la hipótesis nula se debe validar los datos mediante el esquema de relación que estima un margen de -0.05 ya que es una investigación de ciencias económicas.
- c) **El estadígrafo de prueba:** para determinar la relación de las variables se utilizará la escala de Rho Spearman. Así mismo, para la prueba estadística se aplicará $t = \text{student}$ (Hernández, et al., 2010).
- d) **Valor crítico y regla de decisión:** para el análisis estadístico se utilizará el valor $t = 1.96$ por ambos lados con un grado de error de 0.05.



Regla de decisión: rechazar la hipótesis nula si: $t > 1,96$ ó $t < -1,96$.

- e) **Cálculo del estadígrafo de prueba:** El coeficiente Rho de Spearman fue hallada por medio del paquete estadístico SPSS Versión 22. Los resultados se aprecian a continuación.

Tabla 20

Correlaciones de dimensiones (O. a la tarea y Factores personales)

			Orientación a la tarea	Factores personales
Rho de Spearman	Orientación a la tarea	Coeficiente de correlación	1,000	,211
		Sig. (bilateral)	.	,05
		N	86	86
	Factores personales	Coeficiente de correlación	,211	1,000
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra, que existe una relación de (0.211) y una significancia de (0.05) bilateral, tiene valor estimado 0.05. El factor encontrado indica que existe una relación positiva baja.

Asimismo, en la Figura 11 se muestra el diagrama de dispersión en el cual se ratifica la existencia de una relación positiva entre las variables de investigación. En este caso, si se aprecia la conducta asociada en las coordenadas de las variables.

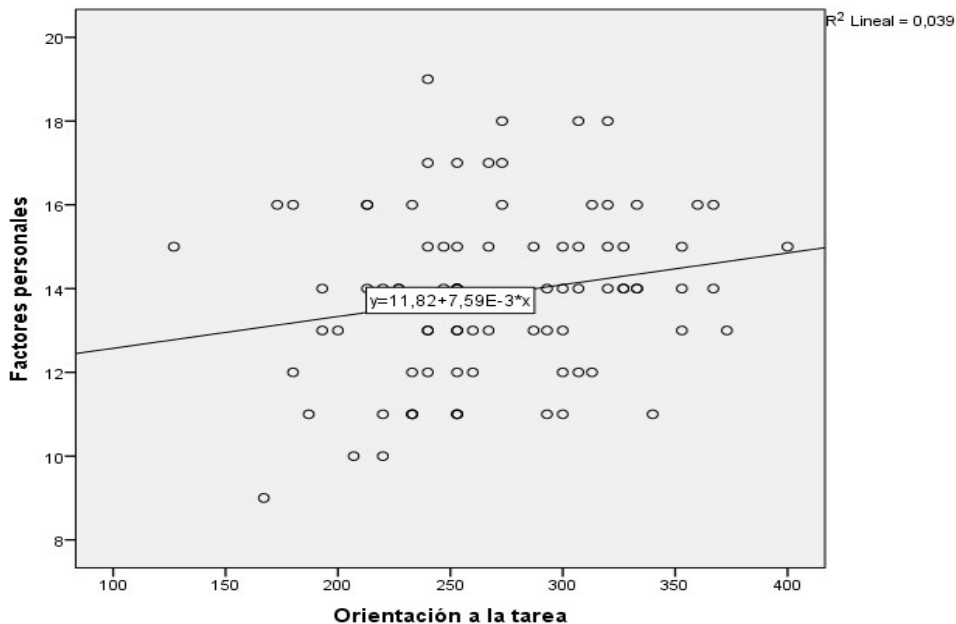


Figura 11. Diagrama de dispersión de la relación entre orientación a las tareas y factores personales

Fuente: Elaboración Propia.

Significancia estadística

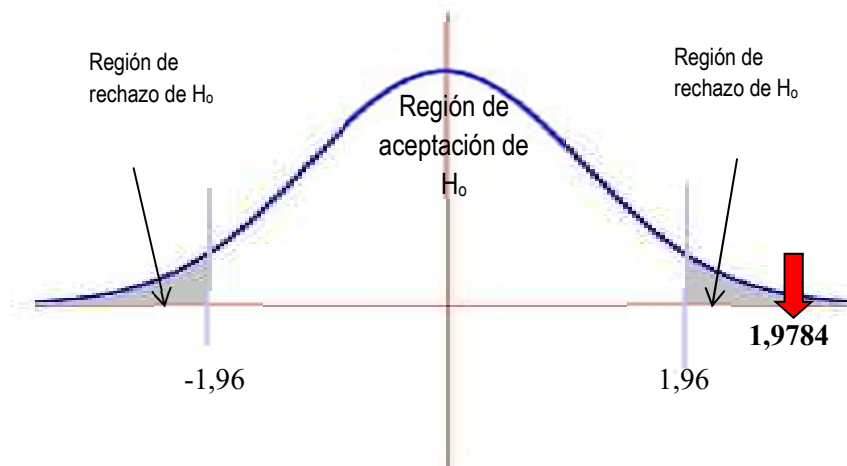
Después de aplicar el programa de SPSS y determinar la relación que existe entre las variables. De igual manera, se utilizó otro método (Gauss) para definir la oposición y la significancia que pueda observarse ($t = \text{Student}$).

$$N = 86 \qquad r = 0,211$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando valores:

$$t = \frac{0,211\sqrt{86-2}}{\sqrt{1-(0,211)^2}} = 1,9784$$



f) Decisión Estadística: después de realizado el análisis se puede notar que el índice de $t_c=1.978$, lo cual indica que existe una relación entre las dimensiones de las variables por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis secundaria en el estudio.

Interpretación y análisis de los resultados

El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de 0,211 implica que existe una relación positiva baja entre la orientación a las tareas y los factores personales del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es como sigue: “A *mayor orientación a las tareas mayor presencia de los factores personales del estrés laboral*”. Esto significa que cuando la cultura organizacional se orienta hacia las

tareas, los colaboradores incrementan el estrés relacionado con sus factores personales.

3.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

$$H_0: \rho(x,y) \text{ sig.} > 0,05$$

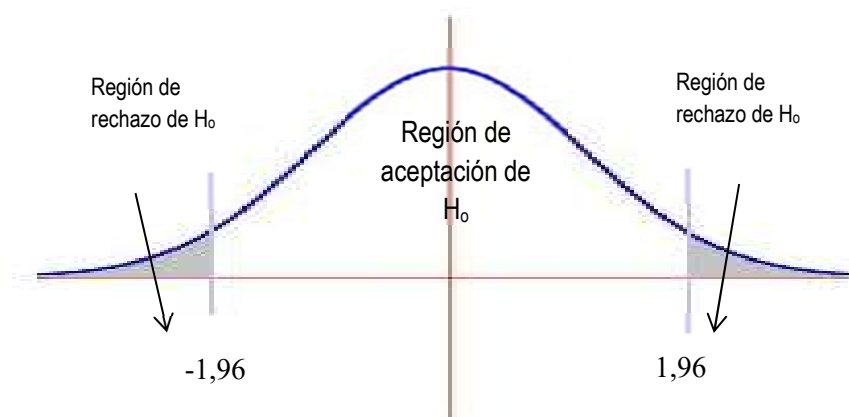
H0: “La orientación a las personas NO se relaciona significativamente con los factores familiares del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: \rho(x,y) \text{ sig.} \leq 0,05$$

H1: “La orientación a las personas se relaciona significativamente con los factores familiares del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

- b) **Nivel de significancia o riesgo:** para hacer valido aceptación de la hipótesis nula se debe validar los datos mediante el esquema de relación que estima un margen de -0.05 ya que es una investigación de ciencias económicas.
- c) **El estadígrafo de prueba:** para determinar la relación de las variables se utilizará la escala de Rho Spearman. Así mismo, para la prueba estadística se aplicará t= student (Hernández, et al., 2010).
- d) **Valor crítico y regla de decisión:** para el análisis estadístico se utilizará el valor t=1.96 por ambos lados con un grado de error de 0.05.



Regla de decisión: rechazar la hipótesis nula si: $t > 1,96$ ó $t < -1,96$.

e) Cálculo del estadígrafo de prueba: El coeficiente Rho de Spearman fue hallada por medio del paquete estadístico SPSS Versión 22. Los resultados se aprecian a continuación.

Tabla 21

Correlaciones de las dimensiones (O. a las personas y Factores familiares)

			Orientación a las personas	Factores familiares
Rho de Spearman	Orientación a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	-,151
		Sig. (bilateral)	.	,164
		N	86	86
	Factores familiares	Coeficiente de correlación	-,151	1,000
		Sig. (bilateral)	,164	.
		N	86	86

Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra, que existe una relación de (-0.151) y una significancia de (0.164) bilateral, tiene valor alto al estimado 0.05. El factor encontrado indica que existe una relación negativa muy baja.

Asimismo, en la Figura 11 se muestra el diagrama de dispersión en el cual se ratifica la existencia de una relación negativa entre las variables de investigación. En este caso, no se aprecia la conducta asociada en las coordenadas de las variables.

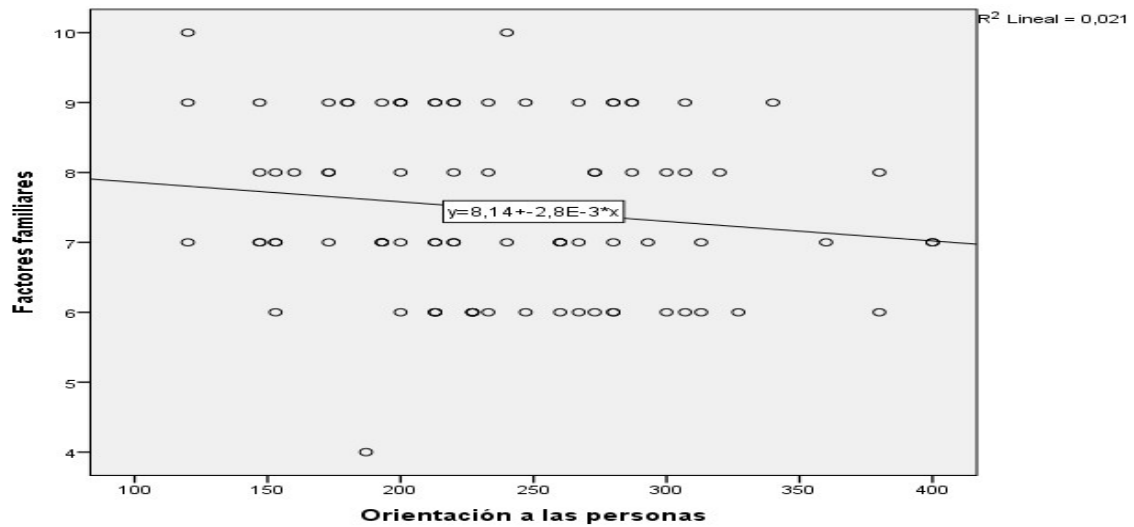


Figura 12. Diagrama de dispersión de la relación entre orientación a las personas y factores familiares

Fuente: Elaboración Propia.

Significancia estadística

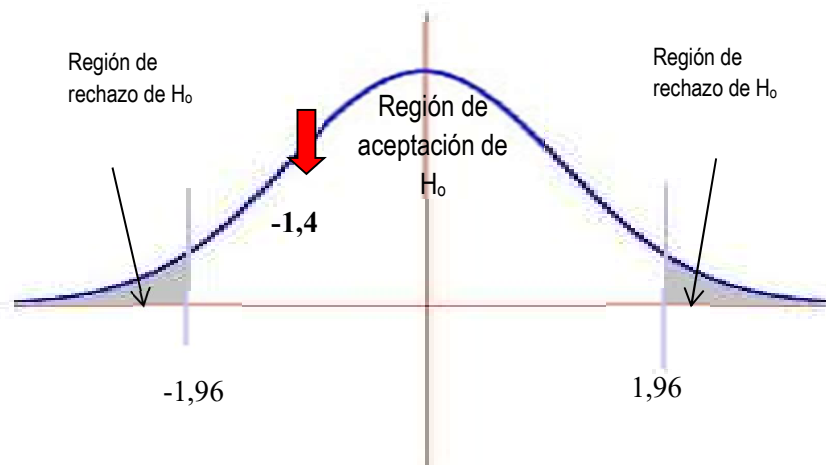
Después de aplicar el programa de SPSS y determinar la relación que existe entre las variables. De igual manera, se utilizó otro método (Gauss) para definir la oposición y la significancia que pueda observarse ($t = \text{Student}$).

$$N = 86 \qquad r = -0,151$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando valores:

$$t = \frac{-0,151\sqrt{86-3}}{\sqrt{1-(-0,151)^2}} = -1,4$$



g) Decisión Estadística: después de realizado el análisis se puede notar que el índice de $t_c = -1,400$, lo cual indica que no existe una relación entre las dimensiones de las variables por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis secundaria en el estudio.

Interpretación y análisis de los resultados

El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de $-0,151$ implica que existe una relación negativa muy baja entre la orientación a las personas y los factores familiares del estrés de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es: "A mayor orientación a las personas menor presencia de los factores familiares del estrés laboral"

La significancia de $0,164$ implica que la prueba estadística tuvo un margen de error mayor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados no son significativos. Sin embargo, dado que la correlación fue de $-0,151$ si existe asociación negativa muy baja de conductas entre la orientación a las personas y los factores familiares del estrés laboral.

3.3. Discusión de resultados

- Luego de haber realizado el estudio correspondiente y obtenido como resultado final que los empleados tienen una percepción de que todo se realiza con orientación a la tarea; donde se caracteriza a la organización en la que lo fundamental es el objetivo y objetivos establecidos. Por lo tanto, la autoridad y poder la tienen aquellas personas que tengan los conocimientos y competencias necesarios.
- Con la orientación a la tarea y según los antecedentes descritos, podemos decir que esta es una de las razones por las cuales se tiene un ambiente de trabajo poco óptimo para la orientación de alcanzar los objetivos de la empresa y con esto genera menos rendimiento de cada uno del personal y el poco interés de cumplir las metas.
- Tras realizar todo el estudio podemos comentar los siguientes resultados; los resultados de la medición de la Cultura Organizacional dan como resultado que hay un percibimiento involuntario de que la cultura de la empresa está orientada a las tareas, ya que este arroja 2.69%, esta percepción es normal ya que las empresas piden resultados a sus colaboradores que deberán estar relacionadas directamente con las tareas del día a día. Esta medición está muy pegada a la Cultura orientada al rol con el 2.59% y con algunas características similares que orientan al colaborador con los objetivos de las organizaciones. En el tercer lugar con el 2.35% la Cultura orientada a las personas que la mayoría de las organizaciones no toman en cuenta ya que prevalece el cumplimiento de los objetivos de la organización teniendo el recurso humano como un instrumento para lograr dichos objetivos y por ultimo tenemos a la Cultura orientada al poder con un 2.37% que es la de mayor porcentaje se establece que es la cultura que menos se debe practicar en las organizaciones ya que es la imposición total del empleador sobre sus colaboradores pero en la mayoría de las organizaciones se ve este caso.
- El nivel de cultura organizacional en la empresa Comunicación Futura es Baja con un 2.50 de una medición de 4.00, esto implica que los colaboradores no tienen un buen compromiso hacia la organización y

que esta tampoco hace lo posible para poder revertir el tema. La empresa no posee una personalidad bien definida, por lo que sus valores y creencias no son sólidos ni han sido instruidos a los colaboradores.

- El estrés laboral se pudo medir a través de sus cuatro dimensiones y como tal se pudo tener una medición global del estrés laboral, así tenemos: que los Factores Organizacionales con un 79% tiene un nivel alto que origina los problemas de estrés en 68 colaboradores; los Factores Personales con un 52.33% tiene un nivel bajo que origina los problemas de estrés en 45 trabajadores; los Factores ambientales con un 55.81% tiene un nivel bajo que origina los problemas de estrés en 48 trabajadores; los Factores Familiares con un 47.67% tiene un nivel bajo que origina los problemas en 41. En medición global del estrés laboral indica que el 66.28% o 57 trabajadores tienen índices altos de estrés, y un 33.72% o 29 trabajadores tienen índices bajos de estrés de manera general.
- Con relación a las hipótesis se desarrolló según la secuencia propuesta lo cual nos permitió obtener resultados que dan consistencia a las hipótesis planteadas y los resultados obtenidos que se detalla a continuación.
- Sobre la hipótesis general se rechazó la hipótesis nula y se acepta la alterna la H1: La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”, y la misma es dada como un soporte con el coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de -0,361 que existe una relación negativa baja entre la Cultura Organizacional y el estrés laboral de la empresa Comunicación Futura que la interpretación es: **“A mayor cultura organizacional menor estrés laboral”** La significancia de 0,01 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error menor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados son válidos y significativos.

- Sobre la primera hipótesis específica, se acepta la hipótesis nula: “La orientación al poder se relaciona significativamente con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa “Comunicación Futura S.A.C.” del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015”.

CONCLUSIONES

1. El estudio realizado permitió establecer que si existe una correlación negativa baja entre la variable independiente y dependiente en la organización “*Comunicación Futura S.A.C.*” de la ciudad de Lima. El rango identificado fue (-3.547) la cual es superior de la t de (1.96) por tal motivo es rechazado dentro de la escala permitida. Por esa razón, la hipótesis nula no es considerada y se acepta la hipótesis secundaria. El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de -0,361 implica que existe una relación negativa baja entre la cultura organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es como sigue: “*A mayor cultura organizacional menor estrés laboral*”. La significancia de 0,01 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error menor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados son válidos y significativos.
2. El estudio realizado permitió establecer que si existe una correlación negativa muy baja entre la orientación al poder con los factores ambientales de la variable dependiente en la organización “*Comunicación Futura S.A.C.*” de la ciudad de Lima. El rango identificado fue (-0.311) la cual es menor de la t de (1.96) por tal motivo es aceptable dentro de la escala permitida. Por esa razón, la hipótesis nula es considerada y se descarta la hipótesis secundaria. El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de -0,034 implica que existe una relación negativa muy baja entre la orientación al poder y los factores ambientales del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La significancia de 0,759 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error mayor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados no son válidos ni significativos. Ello quiere decir que no existe asociación de conductas entre la orientación al poder y los factores ambientales del estrés laboral, siendo ambas variables indiferentes entre sí.
3. La exploración permitió establecer que si existe una correlación negativa muy baja entre la orientación al rol con los factores organizacionales de la variable dependiente en la organización “*Comunicación Futura S.A.C.*” de la ciudad de

Lima. El rango identificado fue (-1.495) la cual es menor de la t de (1.96) por tal motivo es aceptable dentro de la escala permitida. Por esa razón, la hipótesis nula es considerada y se descarta la hipótesis secundaria. El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de -0,161 implica que existe una relación negativa muy baja entre la orientación al rol y los factores organizacionales del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es: *“A mayor orientación al rol menor presencia de los factores organizacionales del estrés laboral”*. La significancia de 0,138 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error mayor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados no son significativos. Sin embargo, dado que la correlación fue de -0,161 si existe asociación negativa muy baja de conductas entre la orientación al rol y los factores organizacionales del estrés laboral.

4. La investigación permitió establecer que si existe una correlación positiva baja entre la orientación a las tareas con los factores personales de la variable dependiente en la organización *“Comunicación Futura S.A.C.”* de la ciudad de Lima. El rango identificado fue (1.978) la cual es superior de la t de (1.96) por tal motivo es aceptable dentro de la escala permitido. Por esa razón, la hipótesis nula es rechazada y se admite la hipótesis secundaria. El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de 0,211 implica que existe una relación positiva baja entre la orientación a las tareas y los factores personales del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La significancia de 0,005 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error igual al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. La interpretación es como sigue: *“A mayor orientación a las tareas mayor presencia de los factores personales del estrés laboral”*. Esto significa que cuando la cultura organizacional se orienta hacia las tareas, los colaboradores incrementan el estrés relacionado con sus factores personales.
5. La indagación permitió establecer que si existe una correlación negativa muy baja entre la orientación a las personas con los factores familiares de la variable dependiente en la organización *“Comunicación Futura S.A.C.”* de la ciudad de Lima. El rango identificado fue (-1.4) la cual es inferior de la t de

(1.96) por tal motivo es aceptable dentro de la escala permitido. Por esa razón, la hipótesis nula se admite y se descarta la hipótesis secundaria. El coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado de -0,151 implica que existe una relación negativa moderada entre la orientación a las personas y los factores familiares del estrés de los colaboradores de la empresa Comunicación Futura S.A.C. La interpretación es: *“A mayor orientación a las personas menor presencia de los factores familiares del estrés laboral”*. La significancia de 0,164 implica que la prueba estadística tuvo un margen de error mayor al máximo permitido en investigaciones de Ciencias Sociales. Razón por la cual los resultados no son significativos. Sin embargo, dado que la correlación fue de -0,151 si existe asociación negativa muy baja de conductas entre la orientación a las personas y los factores familiares del estrés laboral.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar, estrategias orientas a los objetivos y visión de la organización, lo cual permitirá mantener a los colaboradores satisfechos para desarrollar sus actividades de forma eficiente dentro del área de trabajo. De igual modo, las organizaciones deben aplicar la comunicación interna ya que esto ayudara a transmitir adecuadamente los principios, acciones, valores y metas que la organización establezca para cumplir con todas las actividades relacionadas con el giro del negocio y así logre un crecimiento constante dentro del sector dirigido.
- Establecer una cultura abierta, donde los trabajadores puedan resolver problemas en conjunto y permita la colaboración de las áreas de toda la empresa, logrando de esta manera tener un grupo o equipo dinámico.
- Realizar un adecuado programa de selección y evaluación de personal, que permita colocar al personal en el puesto adecuado, para que pueda desarrollar sus habilidades dentro de su puesto. Así mismo, hay que mantener continuamente la evaluación de los colaboradores para mejorar su eficiencia y capacidad al momento de realizaren su trabajo y de esta forma pueda cumplir con los objetivos de la organización.
- Implementar el enfoque de la estabilización de los procesos para tener un mejor desarrollo de las operaciones dentro de la organización. Además, esto ayudara a la empresa a siempre realizar evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores, frente a la problemática que se pueda presentar en el desarrollo de las actividades.
- Fomentar y proponer la retroalimentación de forma periódica dentro de las organizaciones ya que esto permitirá revisar los procesos operativos y la productividad de los colaboradores dentro de la organización, para que de esta manera se realice las actividades de forma óptima. Además, hay que realizar la diversidad en los grupos de trabajo de las organizaciones, para así lograr evaluar diferente punto de vista y poder encontrar la mejor solución y alternativa dentro de cada área de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arlene Oramas, V. (2013). "Estrés laboral y el síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. *Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud*. La Habana, Cuba: Ministerio de Salud pública de Cuba, escuela nacional de salud pública, instituto nacional de salud de los trabajadores.
- Cámara, S. (2010). Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional. . *Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira*. Cádiz, Andalucía, España: Tesis de grado académico de Doctor, Universidad de Cádiz.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad del Salvador.
- Daboín, A. (2008). Análisis del estrés laboral en el sector de telecomunicaciones. *Tesis de grado de Doctor*. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Maracaibo.
- Fernández, J. (2002). Cultura de la organización y centro educativo. *Tesis de grado de Doctor, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Gómez, C. y. (2006). *Estadística Descriptiva con soporte en SPSS y MATLAB*. . Fondo Edit. San Marcos.
- Harrison, R. (1972). *Understanding your organization's character*. Cambridge: Harvard University Press.
- Hernández, R. F. (2010). Metodología de la Investigación (5a.Ed). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Horna, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa (2da.Ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad San Martín de Porres P. 202.
- Judge, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral : guía para empresarios y empleados*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Mejía, E. (2008). La investigación científica en Educación. *Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, Perú: Serie de Textos para la maestría en educación.
- Montero, G. (2010). Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú: UNE.
- Namakforoosh, M. (2009). *Metodología de la Investigación (2da. Ed.)*. Editorial Limusa.
- Ollarves, Y. (2006). Cultura Organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una Institución de Educación Superior. *Tesis de grado de Doctor en*

Administración de la Educación, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.
Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

- Oseda, C. y. (2015). *Metodología de la Investigación* . Huancayo: Editorial Pirámide 6ta Ed.
- Peiró, J. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral. En J. Peiró, *Desencadenantes del Estrés Laboral* (págs. 1a, ed). España: UDEMA S.A.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. *Tesis de grado de Doctor de Ciencias Administrativas*. Lima, Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Pérez, D. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al asociado en el SENATI Chimbote. *Tesis de grado de Doctor Gestión y Ciencias de la Educación*. Chimbote, Ancash, Perú: Escuela de Posgrado, Universidad San Pedro.
- Ponce, O. (2014). Cultura organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de El Tambo en el año 2014. *Tesis de grado de Magíster en Gestión Pública*. Trujillo, Perú: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rueda, G. (2012). Influencia de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital tecnológico en la producción científica. Aplicación a grupos de investigación adscritos a Universidades en Colombia. *Tesis de grado de Doctor en Integración de las Tecnologías de la Información en las Organizaciones, Departamento de Organización de Empresas*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Sánchez, L. (2005). Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: . *un estudio comparativo de tres universidades*. Lima, Lima, Perú: Tesis de grado de Magíster, Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Schein, E. (1988). La Cultura empresarial y el liderazgo. Barcelona, España: Ed. Plaza & Janes S.A.
- Slocum, H. y. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores 12a ed.
- Tiberius, J. (2007). *El método científico global* . España: Molwick.
- Vásquez, I. (1990). *Grupos y empresas*. Barcelona, España: EADA Gestión.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistência

Título: LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA “COMUNICACIÓN FUTURA S.A.C.” DEL DISTRITO DE LA VICTORIA - LIMA EN EL AÑO 2015

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnicas e instrumentos	Tipo de investigación
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con el estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo se relaciona la orientación al poder con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona la orientación al rol con los factores organizacionales del</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar cómo se relaciona la orientación al poder con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>2. Determinar cómo se relaciona la orientación al rol con los factores</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La cultura organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. La orientación al poder se relaciona significativamente con los factores ambientales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>2. La orientación al rol se relaciona significativamente con los factores</p>	<p>Cultura organizacional Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al poder • Orientación al rol • Orientación a las tareas • Orientación a las personas <p>Estrés laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores ambientales • Factores organizacionales • Factores personales • Factores familiares 	<p>Encuesta Cuestionario de encuesta</p> <p>Encuesta Escala de actitud del tipo Likert modificada</p>	<p>Tipo Aplicada Diseño Descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra de colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." O₁ ≡ Medición de la variable cultura organizacional O₂ = Medición de la variable estrés laboral r = Relación existente entre las variables</p> <p>Población y muestra. Censo compuesto por los 86 colaboradores de la empresa "Comunicación</p>

<p>"Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la orientación a las tareas con los factores personales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona la orientación a las personas con los factores familiares del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015?</p>	<p>colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>3. Determinar cómo se relaciona la orientación a las tareas con los factores personales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>4. Determinar cómo se relaciona la orientación a las personas con los factores familiares del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p>	<p>colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>3. La orientación a las tareas se relaciona significativamente con los factores personales del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p> <p>4. La orientación a las personas se relaciona significativamente con los factores familiares del estrés laboral según los colaboradores de la empresa "Comunicación Futura S.A.C." del Distrito de La Victoria de la Provincia de Lima en el año 2015.</p>			<p>Método de análisis de datos Para probar la hipótesis se hizo uso del estadístico de correlación Rho de Spearman y la prueba t de Student.</p>
--	---	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

(Autor: Roger Harrison, 1972)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontraras un cuestionario, el cual presenta una serie de afirmaciones que están referidas al patrón de creencias que **conoce, comprende y comparte** la mayoría de los afiliados a tu asociación u organización, y que constituyen la **cultura organizacional**.

A continuación, encontrarás 15 preguntas. Por favor jerarquiza las 04 alternativas de respuesta, en términos de cómo se hacen las cosas en esta asociación de cesantes y jubilados.

Para ello coloca:

- (1) a la expresión de lo que **siempre** se hace en la organización.
- (2) a la expresión que corresponde a como **a veces** se hacen las cosas en la asociación.
- (3) a la expresión que corresponde a como **casi nunca** se hacen las cosas en la asociación.
- (4) A la expresión que corresponde a como **nunca** se hacen las cosas así en la asociación.

Ejemplo:

En esta empresa se considera que un buen empleado es una persona que...	
a. Cumple con sus tareas.	1
b. Evita hacer cosas que le disgusten a su superior.	4
c. Hace cosas para superarse.	2
d. Ayuda a los demás.	3

NOTA: Recuerda que todas tus respuestas son totalmente anónimas.

PREGUNTAS Y AFIRMACIONES	
1. Una buena autoridad en esta organización se caracteriza por ser....	
a. Fuerte, decisivo y firme pero justo.	
b. Impersonal y correcto, evitando ejercer la autoridad para su ventaja personal. Exige a los empleados sólo lo que el sistema formal requiere.	
c. Igualitario y capaz de ser influido en cuestiones respecto a la tarea. Utiliza la autoridad para obtener los recursos necesarios para concluir el trabajo.	
d. Preocupado por responder a las necesidades y valores personales de los demás.	
2. Un buen empleado en esta organización se caracteriza por ser.....	
a. Complementario, trabajador y leal para los intereses de los directivos.	

b. Confiable, cumple con las obligaciones y responsabilidades del puesto y evita acciones que sorprendan o avergüencen a los directivos.	
c. Motivado en sí mismo para contribuir al mejor desempeño de la tarea, abierto a ideas y sugerencias. También desea dar una guía a los demás cuando posee mayor capacidad o experiencia.	
d. Interesado en el desarrollo del propio potencial y abierto al aprendizaje, así como a recibir ayuda.	
3. Un buen miembro en esta organización se caracteriza por dar prioridad a.	
a. Las demandas personales de los directivos.	
b. Los deberes, responsabilidades y requisitos de su propio desempeño.	
c. Requerimientos de la tarea de habilidad, capacidad, energía y recursos materiales.	
d. Las necesidades personales de los colegas con quienes comparte responsabilidades.	
4. Las personas que se desempeñan bien en esta organización, se caracterizan por ser.	
a. Astutos y competitivos, con una fuerte necesidad de poder.	
b. Consientes y responsables, con una fuerte necesidad de poder.	
c. Técnicamente competentes y eficaces, con un fuerte compromiso para realizar el trabajo.	
d. Eficaces y competentes en las relaciones personales, con un fuerte compromiso al desarrollo y crecimiento personal.	
5. En esta organización se trata a los miembros.	
a. Según el tiempo disponible de las personas en cargos directivos.	
b. Según los derechos y obligaciones establecidos en el cargo desempeñado.	
c. Según hayan comprometido sus habilidades y capacidades a una causa común.	
d. Según lo interesadas y preocupadas que se encuentren por su propio desempeño.	
6. Las personas están controladas e influidas por.	
a. El ejercicio personal del poder económico y político (recompensas y castigos)	
b. El ejercicio impersonal del poder económico y personal para hacer cumplir los procedimientos o normas de desempeño que les imponen.	
c. La comunicación y discusión de los requerimientos de tarea que lleva a una acción apropiada motivada por el compromiso personal hacia la institución.	
d. El interés y disfrute intrínsecos que se encontraran en las actividades y/o al preocuparse y cuidar las necesidades de los demás	

7. En esta organización una persona controla las actividades de otras si...	
a. Tiene más poder y autoridad.	
b. La función que tiene dicta que retenga la autoridad para dirigir a otros.	
c. La persona tiene más conocimientos relevantes sobre el trabajo que los demás.	
d. Las otras personas aceptan que la ayuda de esta persona puede contribuir al aprendizaje personal y al crecimiento en el trabajo.	
8. La base de la asignación de tareas a los trabajadores es..	
a. En base al juicio personal y las necesidades de las personas que se encuentran en puestos de autoridad.	
b. En base a las divisiones de puestos y funciones que existen en la institución.	
c. Los requerimientos de personal y la experiencia que el trabajador posee	
d. Al deseo personal y necesidad de aprendizaje del trabajador, así como de desarrollo para cada miembro de la organización.	
9. El trabajo se realiza a partir de ...	
a. La esperanza de la recompensa, la lealtad personal hacia un individuo poderoso.	
b. El respeto por las obligaciones del contrato, respaldados por las sanciones	
c. La satisfacción en la excelencia del trabajo, así como los logros y/o compromiso personal.	
d. El disfrute de la actividad por si sola.	
10. Las personas trabajan juntas cuando...	
a. Se les exige hacerlo por parte de una autoridad	
b. Se establecen coordinaciones e intercambios que ya estaban planificados con anterioridad y son normales en la institución.	
c. La distribución conjunta es necesaria para que la tarea se realice con éxito.	
d. La colaboración es remunerada, estimulante y retadora a nivel personal	
11. El propósito de la competencia entre miembros de la organización es para.	
a. Obtener poder y ventajas personales	
b. Obtener posiciones de alto nivel.	
c. Elevar la excelencia de las contribuciones a la tarea que realiza en su cargo actual.	
d. Llamar la atención hacia las necesidades y habilidades personales propias	
12. En la organización el conflicto.	
a. Se controla por la intervención de las altas autoridades	
b. Se analiza con referencia a las reglas, regulaciones o procedimientos y las definiciones de autoridad y responsabilidad	
c. Se resuelve por medio de la discusión plena de los méritos de los aspectos de trabajo involucrados.	

d. Se resuelve por medio una discusión abierta y profunda de los valores y ética de las personas involucradas.	
13. Las decisiones son tomadas por.	
a. La persona con el poder y la autoridad más elevados.	
b. La persona a cuyo puesto le corresponde esa decisión y responsabilidad.	
c. La persona con mayor experiencia y conocimiento del problema.	
d. La persona a quien involucra y que es más afectada a nivel personal por el resultado.	
14. En las estructuras apropiadas de control y comunicación.	
a. Las decisiones de los directivos fluyen de arriba hacia abajo en una pirámide sencilla, en la cual cualquier persona tiene autoridad sobre cualquiera otra de menor jerarquía.	
b. Las directrices fluyen de arriba hacia abajo. La autoridad y responsabilidad fluyen hacia abajo y están limitadas por su propia pirámide.	
c. Quienes están más próximos a la tarea determinan los recursos y apoyo necesarios por parte de la organización.	
d. La información e influencia fluyen entre las personas con base en las relaciones iniciadas en el propósito del trabajo, aprendizaje y valores compartidos.	
15. La organización responde a su entorno externo como si fuera.	
a. Una selva competitiva en la cual cualquier persona está en contra de todos los demás y quienes no explotan a los demás son explotados.	
b. Un sistema ordenado y racional en el cual la competencia está limitada por reglas y puede haber negociación y maquinaria para resolver conflictos.	
c. Un complejo de formas y sistemas imperfectos que se reconfiguran y mejoran en respuesta a los logros organizacionales.	
d. Un complejo de apoyos potenciales utilizados por la organización como medio de auto nutrición y como juego.	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ESCALA DE ACTITUD DEL ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador de la empresa Comunicación Futura, le presentamos a continuación una escala para obtener datos acerca del estrés laboral. A continuación, se muestran varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión marcando con una (x) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. Casi Siempre	4. Siempre
-----------------	----------------------	------------------------	-------------------

Nº	ÍTEMS				
		1	2	3	4
1	Le agobia su situación económica actual.				
2	Cree usted que los cambios políticos afectan su estabilidad laboral				
3	La labor que usted desempeña no está a la altura del avance tecnológico.				
4	Esta usted preparado para enfrentar los cambios tecnológicos.				
5	Le preocupa que no pueda utilizar los avances tecnológicos y sea perjudicial en su desempeño laboral.				
6	Le genera mucha preocupación no manejar como se debe las innovaciones tecnológicas.				
7	Le preocupa no poder trabajar bajo presión.				
8	Le preocupa y le genera mucha inseguridad no poder cumplir con sus labores en el tiempo necesario.				
9	La recarga laboral que le asignan fuera de sus labores cotidianas le genera malestar.				
10	Realiza con facilidad las labores que le encomiendan.				
11	Las relaciones sociales dentro de su Institución le hacen sentir emocionalmente bien.				
12	Interactúa con facilidad con sus colegas dentro del grupo de trabajo				
13	Emocionalmente se siento descompensado cuando tiene problemas de comunicación con sus colegas y los usuarios.				
14	Administra bien mi economía.				
15	Sus emociones generan disconformidad en sus colegas de trabajo.				

16	Sus aptitudes son recibidas de buena manera por sus colegas				
17	Es consciente que sus gastos económicos, influyen con su estado emocional.				
18	La recarga laboral le irrita y le genera problemas familiares constantes.				
19	Antes de su familia primero está su responsabilidad con sus labores.				
20	Distribuye bien su tiempo en su hogar y en su centro Laboral				

Muchas gracias por su colaboración.