

Universidad Católica Redemptoris Mater

Facultad de Humanidades



**Tesis monográfica para optar al título de
“Licenciatura en Psicología”**

Psicología Organizacional

Impacto del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores del
área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.

AUTORES

Carrillo-Úbeda, Jorge Luis
Jiménez-Alonso, Alejandra de los Ángeles
Salgado-Gómez, Allison Virginia

Managua, Nicaragua

14 de diciembre de 2024

Universidad Católica Redemptoris Mater

Facultad de Humanidades



**Tesis monográfica para optar al título de
“Licenciatura en Psicología”**

Impacto del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. en Managua durante el segundo semestre 2024

AUTORES

Carrillo-Úbeda, Jorge Luis
Jiménez-Alonso, Alejandra de los Ángeles
Salgado-Gómez, Allison Virginia

TUTOR CIENTÍFICO Y METODOLÓGICO

Navarrete-López, Eduardo Francisco
Profesor investigador
ORCID:  0009-0008-8658-4460

**Managua, Nicaragua
14 de diciembre de 2024**



FACULTAD DE HUMANIDADES Carrera de Psicología

APROBACIÓN DE TEMA Y TUTOR PARA PRESENTACION DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Br. Alejandra de los Ángeles Jiménez Alonso
Br. Allison Virginia Salgado Gómez
Br. Jorge Luis Carrillo Ubeda

Estimados bachilleres:

Por la presente se le comunica, que, con base en el Reglamento Académico de la Universidad, la Facultad de Humanidades le autoriza para la realización de su monografía el tema:

Impacto del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores en el área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. en Managua durante el segundo semestre 2024.

y se le asigna como tutor al profesor: **MSc. Eduardo Francisco Navarrete López.**

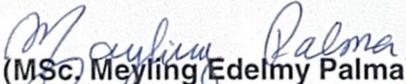
Se establece además lo siguiente:

Queda entendido que tanto usted como el tutor adquieren el compromiso de cumplir con el cronograma que se establezca para la realización del trabajo monográfico.

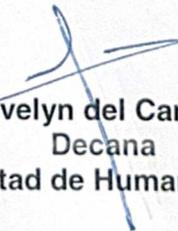
El tutor tiene la potestad para determinar los criterios a seguir y alcances del trabajo monográfico, que deberán ser cumplidos.

En general, el tutor y el estudiante, deberán cumplir todo lo establecido en el título II del Reglamento de Culminación de Estudios.

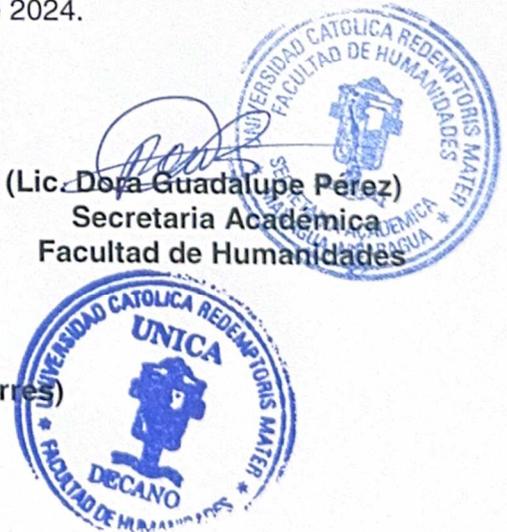
Dado en la ciudad de Managua, a los 26 días del mes de julio de 2024.


(MSc. Meyling Edelmira Palma)
Coordinadora de Carrera
(Lic. Psicología)


(Lic. Dora Guadalupe Pérez)
Secretaria Académica
Facultad de Humanidades


(MSc. Evelyn del Carmen Torres)
Decana
Facultad de Humanidades

cc. Archivo.



CARTA AVAL TUTOR CIENTÍFICO Y METODOLÓGICO

Por medio de la presente, y en mi calidad de Tutor científico y metodológico, certifico que el trabajo de investigación realizado por Alejandra de los Ángeles Jiménez Alonso, Allison Virginia Salgado Gómez y Jorge Luis Carrillo Úbeda, cumple con las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a las y los egresados, reproducir el documento definitivo para su entrega oficial a la facultad correspondiente.

Atentamente,

Firma del Tutor

MSc. Eduardo Francisco Navarrete López

Profesor investigador

enavarrete2@unica.edu.ni

Resumen

La presente investigación analizó la relación del clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. Durante el estudio, se identificaron las percepciones predominantes de los/las colaboradores/as, así como los niveles de estrés experimentados, utilizando diversas herramientas de análisis. Se observó que dimensiones clave como las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la retribución tienen un impacto significativo en la percepción del clima organizacional. Particularmente, la falta de apoyo entre colegas, un liderazgo autoritario y una percepción de escasez en las compensaciones económicas y emocionales incrementaron los niveles de estrés.

Los resultados indicaron que los/las colaboradores/as experimentaron un nivel elevado de cansancio emocional, seguido de despersonalización. Se concluyó que un clima organizacional desfavorable influye directamente al aumento del estrés laboral, lo que afecta tanto el bienestar emocional como el desempeño de los/las colaboradores/as.

En base a estos hallazgos, se propusieron acciones para mejorar las relaciones interpersonales, fomentar un liderazgo inclusivo y revisar los esquemas de retribución. Esta investigación no solo ofrece recomendaciones valiosas para Mundo Flete S.A., sino que también establece una base para futuras investigaciones en el sector logístico, enfocándose en la importancia de un clima organizacional favorable para la sostenibilidad empresarial.

Palabras Claves

Clima organizacional, estrés laboral, relaciones interpersonales, productividad.

Abstract

This research analyzed the relationship between organizational climate and work-related stress among employees in the customs department of Mundo Flete S.A. During the study, the predominant perceptions of the employees were identified, as well as the levels of stress they experienced, using various analytical tools. It was observed that key dimensions such as interpersonal relationships, leadership style, and compensation have a significant impact on the perception of organizational climate. Specifically, the lack of support among colleagues, authoritarian leadership, and a perception of scarcity in both financial and emotional compensation increased stress levels.

The results indicated that employees experienced a high level of emotional exhaustion, followed by depersonalization. It was concluded that an unfavorable organizational climate directly influences an increase in work-related stress, affecting both emotional well-being and employee performance.

Based on these findings, actions were proposed to improve interpersonal relationships, foster inclusive leadership, and review compensation schemes. This research not only offers valuable recommendations for Mundo Flete S.A. but also establishes a foundation for future research in the logistics sector, focusing on the importance of a favorable organizational climate for business sustainability.

Keywords

Organizational climate, work stress, productivity, interpersonal relationships.

Índice de Contenido

1.1.Introducción	10
1.2.Antecedentes y Contexto del Problema.....	12
1.3.Objetivos.....	14
1.3.1.Objetivo General	14
1.3.2.Objetivos Específicos.....	14
1.4.Pregunta de Investigación.....	14
1.5.Justificación.....	15
1.6.Limitaciones	17
2.1.Marco Teórico	18
2.1.1.Marco Referencial.....	18
2.1.1.1.Internacionales.....	18
2.1.1.2.Nacionales	22
2.2.Marco Conceptual	26
2.2.1.El capital Humano de las Organizaciones	26
2.2.2.Clima Organizacional	26
2.2.3.Características del Clima Organizacional.....	27
2.2.4.Escalas del Clima Organizacional	28
2.2.5.Acciones que Contribuyen a un Clima Organizacional	30
2.2.6.Teoría General del Estrés.....	33
2.2.7.Estrés laboral	33
3.1.Marco Metodológico	41
3.1.1.Muestra Teórica y Sujetos de Estudio	43
3.1.2.Métodos y Técnicas de Recolección de Datos.....	43
3.1.3.Procedimientos para el Procesamiento y Análisis de Información	46
4.1.Resultados y Discusión.....	57

4.1.1. Identificación de la Percepción de los Trabajadores sobre el Clima Organizacional	57
4.1.2. Nivel de Estrés Laboral Presente en los Trabajadores.....	66
4.1.3. Relación del Clima Organizacional con el Estrés Presentado en los Trabajadores	70
4.1.4. Acciones Propuestas para un Clima Organizacional Adecuado.....	74
5.1. Recomendaciones.....	78
6.1. Conclusiones	79
7.1. Referencias.....	81
8.1. Anexos	87
8.1.1. Anexo1: Consentimiento informado	88
8.1.2. Anexo 2: Cuestionario de Maslach Burnout	89
8.1.3. Anexo 3: Entrevista	100

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	36
Tabla 2: Resultados de la subescala de cansancio emocional del cuestionario MBI	40
Tabla 3: Nivel de estrés en la subescala de cansancio emocional.....	41
Tabla 4: Resultados de la subescala de despersonalización del cuestionario MBI	42
Tabla 5: Nivel de estrés en la subescala de despersonalización.....	43
Tabla 6: Resultados de la subescala de realización personal del cuestionario MBI.....	44
Tabla 7: Nivel de estrés en la subescala de realización personal	45
Tabla 8: Operacionalización de respuestas obtenidos en la entrevista aplicada.....	86

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Subescala Cansancio Emocional (CE)	63
Gráfico 2: Subescala Despersonalización (DP).....	64
Gráfico 3: Subescala Realización Personal (RP)	66

Introducción

La presente investigación aborda el clima organizacional y su relación con el estrés laboral de los/las colaboradores/as del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. En esta empresa, se ha observado que las y los/las colaboradores/as enfrentan niveles significativos de estrés laboral, generado en gran parte por la deserción del personal. Como consecuencia, quienes permanecen en la empresa tienen que asumir roles y responsabilidades adicionales que no les corresponden, lo que agrava su carga laboral y afecta su bienestar.

El estrés laboral, entendido como una desviación del funcionamiento normal del cuerpo y la mente, puede ser originado por diversos factores: ambientales, organizacionales e individuales que se abordan con mayor profundidad en nuestro marco conceptual. Aunque en cantidades limitadas puede ser beneficioso, promoviendo la consecución de objetivos personales y organizacionales, un exceso de estrés resulta perjudicial, ocasionando efectos nocivos tanto físicos como psicológicos en los/las colaboradores/as. Por su parte, un clima organizacional negativo, caracterizado por la falta de apoyo, recursos, claridad y reconocimiento, contribuye de manera significativa al estrés laboral y reduce la satisfacción de los/las colaboradores/as en el entorno laboral.

La psicología organizacional apunta a mantener un clima laboral óptimo y las condiciones adecuadas para trabajar en un ambiente sano en el cual favorezcan la salud emocional y productividad de los/las colaboradores/as. Es por eso que esta investigación se centra en identificar la relación del clima organizacional y el estrés laboral en el área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A., ya que puede afectar directamente al desempeño de los/las colaboradores/as así como su salud emocional y bienestar general, con la finalidad de idear un plan de acción que se recomendarán para contribuir a un clima organizacional óptimo para los/las colaboradores/as del área de aduana.

Este estudio puede ser relevante para empresas que buscan hacer de forma más eficiente la experiencia laboral de sus colaboradores aumentando también su productividad y competitividad. Desde un enfoque cualitativo se le da una mejor perspectiva ya que se selecciona para examinar la forma en la que los individuos perciben el clima organizacional, al igual que sus experiencias estresantes.

En la presente investigación, se exploran múltiples aspectos relacionados con el clima organizacional y el estrés laboral. En el marco teórico se examinan diversos conceptos para la comprensión integral de la temática, en el que se incluyen hallazgos relevantes de investigaciones previas y definiciones aportadas por autores destacados. También se revisan estudios tanto nacionales como internacionales que han explorado la relación del clima organizacional y estrés laboral, lo que permitirá sustentar y contextualizar la investigación.

Además, en el acápite del marco metodológico, se detalla la hipótesis, la muestra teórica y sujetos de estudio donde se explica la selección de un grupo de personas que son la parte representativa de este estudio y que cuentan con las características de interés para nuestra investigación, seguidamente los métodos de recolección de datos, incluyendo una entrevista semi estructurada de elaboración propia que determina la percepción que tienen los/las colaboradores/as del clima organizacional y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), utilizado para medir el nivel de estrés, procedimientos para el procesamiento y análisis de información donde se detallan los procedimientos para analizar, extraer, organizar el significado de los datos cualitativos. Asimismo, la operacionalización de las variables en donde se describen las actividades necesarias para identificar la existencia de un concepto teórico.

Por otra parte, los resultados y la discusión permitirán interpretar los hallazgos y cómo estos se relacionan con los objetivos propuestos, identificando las posibles causas del estrés y los factores del clima organizacional que limitan el bienestar de la empresa, acompañados de gráficos y tablas que facilitan la interpretación de estos hallazgos. Finalmente, se propondrán acciones para proporcionar un clima organizacional adecuado, reducir el estrés y mejorar el bienestar y la productividad de los/las colaboradores/as.

Antecedentes y Contexto del Problema

En la actualidad, estrés laboral es uno de los problemas más graves de salud en los últimos años, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común a nivel mundial, el diseño, la organización y la gestión de trabajo pueden ser causas del estrés laboral, por ejemplo, unas altas demandas de trabajo con escaso control del mismo. Los riesgos físicos como el ruido y la temperatura, pueden ser otra causa (Cox, Griffiths y Rial-González, 2005).

Por otra parte, el clima organizacional que se entiende como el conjunto de percepciones compartidas por los/las colaboradores/as de una organización, respecto al ambiente laboral, las relaciones interpersonales que tienen lugar en este contexto y diferentes factores que afectan en el trabajo (Rodríguez, 2011), influye en su motivación, satisfacción y rendimiento. Por lo tanto, cuando el clima se percibe como negativo, se convierte en factor estresante.

Cuando los/las colaboradores/as se encuentran en un clima organizacional saludable, optimiza su desempeño hasta en un 40% lo que permite lograr los objetivos de la empresa y beneficia la productividad de esta. Por lo tanto, los problemas originados por el clima de la organización guardan relación con el desempeño de los/las colaboradores/as. La psicología de la salud ocupacional como enfoque necesario para las empresas, promueve la salud en el trabajo y el desarrollo de los/las colaboradores/as, Además, los beneficios que puede obtener una organización dependen del bienestar de los/las colaboradores/as. Bakker & Rodríguez (2012), en este sentido, ante la situación que se observa, la afección psicológica de las personas podría verse gravemente afectado, siendo que los cuadros de estrés, ansiedad o cualquier enfermedad de carácter psicológico, no van a lograr las condiciones apropiadas para un desenvolviendo optimo en el puesto de trabajo, lo cual disminuirá la productividad de cada uno de ellos, lo que da como consecuencia la deserción dentro de las empresas.

El estrés se relaciona con la reacción que ocurre cuando la exigencia ocupacional no concuerda con los conocimientos, aptitudes y habilidades cuando se presentan cierto tipo de situaciones. Cuando una persona renuncia, la dinámica del grupo cambia, los/las colaboradores/as que continúan en la empresa se encuentran con una cantidad extra de trabajo para cumplir las labores de la persona que se retiró de la empresa, esto puede extenderse durante semanas o meses, hasta que se integre un nuevo miembro, lo que puede crear un

desequilibrio entre la capacidad de cada trabajador para realizar ciertas actividades y las exigencias profesionales, en ese sentido, se pueden generar diversas respuestas ya sean fisiológicas, emocionales o conductuales (OIT, 2008).

En la empresa Mundo Flete se ha observado que los/las colaboradores/as han experimentado estrés laboral como consecuencia de la deserción continua que se da en la empresa, por tal razón, los/las colaboradores/as que quedan en la institución, asumen roles y labores que no les corresponde para cubrir el trabajo de las personas que se han retirado. Tomando en cuenta lo antes mencionado, surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los/las colaboradores/as de la Empresa Mundo Flete S.A.?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. en Managua durante el segundo semestre del 2024

Objetivos Específicos

1. Identificar la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.
2. Determinar el nivel de estrés laboral presente en los trabajadores del área de aduana de la empresa Mundo Flete.
3. Relacionar el clima organizacional con el estrés presentado en los trabajadores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.
4. Proponer acciones que contribuyan a un clima organizacional adecuado.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional del área de aduana de la empresa Mundo Fletes S.A.?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral presente en los colaboradores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés presentado en los colaboradores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.?

¿Qué acciones pueden contribuir a un clima organizacional adecuado?

Justificación

En la actualidad, comprender el clima organizacional en las empresas es esencial, ya que esto facilita la comprensión de las causas de ciertos comportamientos entre los/las colaboradores/as. Esto nos permitirá realizar cambios en la organización y ajustar algunas estructuras internas (Cohaila y Copara, 2018).

Las empresas se han visto en la necesidad de estudiar el estrés laboral existente en sus colaboradores, ya que a través del conocimiento se pueden conocer las causas y consecuencias que lo provocan. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. Es por esto que, con base en los resultados obtenidos, se buscarán proponer acciones que contribuya a mejorar el clima organizacional, promoviendo el bienestar y la salud mental de los/las colaboradores/as.

Este estudio se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 3, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos. Desde la pandemia del COVID-19, ha quedado claro que la salud mental es un componente fundamental del bienestar general. Factores como el estrés, la ansiedad y el impacto del teletrabajo han resaltado la necesidad de que las empresas adopten políticas estratégicas que incluyan la salud mental como un indicador clave de sostenibilidad (Castelló, s.f.). En este sentido, muchas organizaciones han comenzado a implementar planes que priorizan el bienestar mental como parte de su responsabilidad social corporativa.

Asimismo, esta investigación se vincula con el lineamiento número 4 del Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo humano 2022-2026 de Nicaragua, que busca mejorar el bienestar general de la población. Se vincula además con el tema de estudio ya que la pobreza y la precariedad laboral están asociados con entornos laborales desfavorables. Las organizaciones pueden enfrentar limitaciones de recursos, lo que puede recurrir a un ambiente laboral tenso, con altos niveles de estrés entre los/las colaboradores/as debido a diferentes factores incluyendo la sobrecarga de trabajo. En este sentido, la implementación del Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza podría contribuir indirectamente a la mejora del clima

organizacional de las empresas al fomentar un entorno económico estables (Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, 2021).

Es importante abordar este tema de investigación para analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. esto por medio de instrumentos que permitirán cumplir con los objetivos propuestos y de la misma manera analizarlo desde la percepción de los/las colaboradores/as , además nos dará una visión amplia de la importancia del bienestar mental en los/las colaboradores/as para que ellos puedan cumplir de manera efectiva con sus labores

Finalmente, este estudio no solo busca proporcionar un análisis de la percepción de los/las colaboradores/as sobre el clima organizacional y el nivel de estrés laboral en la empresa Mundo Flete S.A., sino que también puede ser una base para futuras investigaciones, ya que tiene un enfoque diferente y empleado a un contexto nacional. Esto permitirá que otras empresas consideren los resultados y el plan de acción propuesto y desarrollen estrategias para mejorar la calidad de vida laboral y personal de sus colaboradores al igual que su bienestar mental.

Limitaciones

En este acápite se abordan aquellos factores que influyeron en el desarrollo del estudio y que no estaban bajo el control del investigador. Estas limitaciones permiten contextualizar los resultados obtenidos y ayudan a identificar posibles áreas de mejora o consideraciones futuras para investigaciones similares. Reconocerlas demuestra transparencia y ética en la investigación, destacando que el alcance y la validez de los hallazgos están determinados en parte por las condiciones en las que se llevó a cabo el estudio.

El estudio inicialmente consideró una muestra de 22 colaboradores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.; sin embargo, durante el periodo de recolección de datos, se observó una reducción de participantes debido a la deserción, quedando finalmente 18 colaboradores. Además, dado que los/las colaboradores/as del área de aduana experimentaban una sobrecarga de trabajo, fue posible realizar entrevistas a un máximo de dos personas por día. Este factor extendió significativamente el tiempo requerido para completar la recolección de datos, lo que a su vez pudo influir en el ritmo del análisis y en la disponibilidad de los participantes en distintos momentos del estudio.

Aunque estas limitaciones representaron desafíos en el desarrollo del estudio, los datos obtenidos fueron suficientes y pertinentes para realizar un análisis integral. Los resultados permitieron cumplir con los objetivos planteados, proporcionando información valiosa sobre la influencia del clima organizacional en el estrés laboral.

Marco Teórico

El clima organizacional es un tema central en el estudio del bienestar laboral, dado que su adecuada gestión puede influir significativamente en la calidad de vida de los/las colaboradores/as y en el rendimiento de las empresas. En paralelo, el estrés laboral se manifiesta cuando las demandas del entorno superan la capacidad de los/las colaboradores/as para afrontarlas, lo que puede desencadenar consecuencias tanto a nivel individual como organizacional. La presente investigación aborda estos dos aspectos clave, que constituyen los criterios principales del estudio.

A lo largo del marco teórico se examinarán diversos conceptos fundamentales para la comprensión integral de esta temática, incluyendo hallazgos relevantes de investigaciones previas y definiciones aportadas por autores destacados. Se discutirá cómo el clima organizacional puede influir directamente en el nivel de estrés laboral de los/las colaboradores/as, especialmente en contextos de alta demanda, como es el caso del área de aduana de la empresa Mundo Flete. También se revisarán estudios nacionales e internacionales que han explorado la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, lo que permitirá sustentar y contextualizar la presente investigación.

Marco Referencial

Abordar los antecedentes internacionales es fundamental para comprender cómo diferentes contextos y realidades organizacionales abordan la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Este enfoque permite identificar tendencias globales, estrategias exitosas y factores clave que han sido implementados en diversos países. Además, facilita contrastar y enriquecer la perspectiva local al considerar soluciones probadas y adaptables a realidades específicas, promoviendo una comprensión integral del fenómeno.

Internacionales

Domínguez (2023), en su tema “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito” Trabajo de Titulación para la Obtención del título de Licenciado/a en Psicología de La Universidad Indoamérica. Tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre el clima organizacional y el

estrés laboral en los/las colaboradores/as de las entidades municipales del centro – norte de la Ciudad de Quito.

La investigación fue descriptiva – correlacional. El diseño fue no experimental de corte transversal. La técnica de muestreo corresponde al tipo no probabilístico intencional en donde la muestra correspondió a 100 colaboradores de entidades municipales ubicadas en el centro norte de la ciudad de Quito. Utilizó como instrumentos la escala de clima organizacional (EDCO) y el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. En donde se obtuvo como resultado que el nivel del clima organizacional presente en los/las colaboradores/as es significativamente correlacional con la variable estrés laboral lo que quiere decir que las dos variables mantienen una correlación inversamente proporcional. Por lo tanto, se concluyó que existe relación entre clima organizacional y estrés laboral en los/las colaboradores/as de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito.

Olivera-Garay et al. (2021), en su artículo llamado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los/las colaboradores/as” tuvo como objetivo la determinación de la relación entre las variables en la empresa Cotton Life. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, y un diseño correlacional causal, no experimental; tuvo una muestra de 80 colaboradores, la técnica utilizada fue entrevistas y un cuestionario como instrumento.

Concluyeron con que existe una influencia directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as y además hay una relación directa entre la adaptación a los cambios, las condiciones de trabajo y la comunicación empresarial en el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la empresa Cotton Life, Lima.

Chiang, Sanhuesa y Rivera (2021), en un artículo llamado “Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública” de la revista Academia & Negocios RAN, Universidad del Bío-Bío, Facultad de Ciencias Empresariales, Departamento de Administración y Auditoría. Tuvo como propósito conocer el efecto de los factores del clima organizacional en el estrés laboral, comparando funcionarios públicos del área de la salud y seguridad.

El estudio fue de tipo transversal, descriptivo y correlacional. Los datos se obtuvieron por medio de la aplicación de una encuesta que Integra dos cuestionarios: el de clima organizacional

y el Cuestionario de estrés laboral de Karasek (1979), la muestra correspondió a 321 funcionarios de instituciones públicas. Se han estudiado dos casos: el primero considera a funcionarios de salud (n=186) y el segundo considera a funcionarios de seguridad pública (n=135), para analizar si existen diferencias entre ambas áreas de trabajo.

Las autoras concluyeron que el estrés laboral sí es afectado por el clima organizacional, pero en diferentes grados dependiendo de la dimensión y tipo de funcionario. También que las variables en estudio pueden interferir en el desarrollo de las labores de los/las colaboradores/as, por lo que es relevante su análisis para lograr una buena gestión de los recursos humanos, con el fin de cumplir con los objetivos y metas de la organización.

Liza (2020), en su tesis “Estrés laboral y clima organizacional en los/las colaboradores/as de la empresa Buen Vivir S.A.C” para optar el título profesional de licenciado en Administración en la universidad señor de Sipán de Pimentel, Perú. Su objetivo general fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los/las colaboradores/as de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020.

La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional con un diseño no experimental transversal. Cuenta con una muestra de 30 colaboradores de la plana administrativa. Sus instrumentos fueron los cuestionarios estructurados en preguntas cerradas con escala de Likert, cuestionario para estudiar el clima organizacional y cuestionario para estudiar el estrés laboral. Según los resultados se concluyó que el estrés laboral que presentan los/las colaboradores/as de la empresa Buen Vivir S.A.C, no solo puede traer problemas fisiológicos, psicológicos y conductuales en los/las colaboradores/as, sino que también puede afectar el desempeño laboral de los mismos.

Brito- Carrillo et al. (2020), en su artículo “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una Empresa de Servicio” donde se abordó el clima organizacional desde las variables liderazgo, toma de decisiones, motivación y control; tiene como objetivo identificar como las variables seleccionadas influyen en el desempeño de los/las colaboradores/as en la empresa estudiada.

La investigación fue de corte descriptivo y correlacional, la muestra está constituida por 90 colaboradores de los cuales 75 son operativos y 16 son administrativos, dichas muestras

fueron calculadas tomando con consideración un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%. Una de las principales conclusiones fue que la integración de las variables control, seguimiento y liderazgo, es decisiva para la generación de un clima organizacional adecuado.

Valdivia y Vasquez (2020), en su tesis “Estrés laboral y clima organizacional en los/las colaboradores/as de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020” para obtener título de Licenciatura en Psicología. Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los/las colaboradores/as de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.

La metodología de investigación fue descriptiva correlacional, ya que busco establecer la relación de variables, el diseño es no experimental de corte transversal. Cuenta con una muestra constituida por 102 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron Escalas de Burnout de Maslach y el Cuestionario de clima organizacional (EDCO), ambas con escala Likert. Se concluyó que existe una relación entre ambas variables, es decir, el estrés laboral influye o interfiere de manera inversa al clima organizacional que alcanzaron en los/las colaboradores/as de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.

Cruz Barbosa et al. (2017), en un artículo de la revista *Alternativas en Psicología*, llevó a cabo la investigación con el objetivo de evaluar el impacto de los factores del clima organizacional sobre los niveles de estrés en funcionarios técnico-administrativos que trabajan en Pro- rectorías y Organismos relacionados directamente a la Rectoría de la Universidad Estatal de Paríba–UEPB en Brasil.

La investigación fue de corte transversal, ex post facto. Se consideraron los factores de CO como variables explicativas y el factor general de estrés en el trabajo como variable de criterio. Participaron 206 técnicos-administrativos universitarios. Se aplicaron los instrumentos EET, CO y Ficha Sociodemográfica. Se observó que la mejor fuente de soporte social son los colegas, y la más deficiente fue el apoyo de los superiores jerárquicos, que es generadora de estrés. Se sugiere, para minimizar el estrés, que la experiencia de soporte social sea considerada en las políticas de gestión de la universidad, estimulando principalmente un clima más acogedor entre jefes y subordinados.

Nacionales

Abordar los antecedentes nacionales es esencial para contextualizar el impacto del clima organizacional en el estrés laboral dentro de las particularidades del entorno local. Este análisis permite identificar patrones, desafíos y necesidades específicas de las organizaciones en Nicaragua, además de brindar un marco de referencia para diseñar estrategias que respondan a las características culturales, sociales y económicas del país. Reconocer estas experiencias es clave para proponer soluciones viables y pertinentes al contexto nacional.

Aguirre et al. (2021), en su tema “Análisis del clima organizacional y su influencia en el desarrollo de las funciones del personal de la cooperativa de producción agroindustrial nicarao R.L (copanicarao) durante el período 2020 - 2021” tesis de maestría para optar al grado de Máster en administración funcional de empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - UNAN Managua. Tiene como objetivo general analizar el clima organizacional y su influencia en el desarrollo de las funciones del personal de la Cooperativa de Producción Agroindustrial Nicarao R.L (COPANICARAO) durante el período 2020 – 2021.

El tipo de estudio es analítico y explicativo, con alcance transversal y enfoque mixto debido a que contempla un diseño cualitativo, mostrando aspectos cuantitativos. Se obtuvo una población de 20 colaboradores y 11 órganos de dirección. Se utilizaron diversas técnicas tales como; encuestas, entrevistas a colaboradores, entrevistas a órganos de dirección, observación.

La autora termina concluyendo que los factores que influyen directamente en un clima organizacional agradable, armonioso y que hace que los/las colaboradores/as se sientan parte de la cooperativa son el liderazgo empático, comportamiento, competencias y habilidades de los/las colaboradores/as y los que inciden negativamente son la comunicación interna, insatisfacción de los/las colaboradores/as por la remuneración recibida y la falta de políticas, así como reglamentos que midan el desempeño laboral, motiven y beneficien a los/las colaboradores/as .

González Palacios et al. (2019), en su tesis “Análisis del clima organizacional del departamento de compras de servicios en la empresa Nicaragua Sugar Estatic Limited, ubicada en el municipio de Chichigalpa en el departamento de Chinandega en el periodo comprendido de mayo a septiembre 2019” tuvo como objetivo general Analizar el Clima Organizacional en el

Departamento de Compras de servicios en la empresa Nicaragua Sugar Estatic Limited, ubicada en el municipio de Chichigalpa en el departamento de Chinandega en el periodo comprendido de Mayo a Septiembre del 2019.

La investigación tuvo un enfoque transversal, de campo, porque se sustenta en información recopilada a través de la encuesta, que permitieron recoger datos necesarios en forma directa, la investigación fue descriptiva, se utilizaron encuestas para recolectar datos, la población corresponde a 11 colaboradores asignado al departamento de compra de servicios, para seleccionar la unidad muestral no se aplicó ningún tipo de muestreo por ser una población pequeña. Se concluyó que el clima organizacional del departamento de Compras de servicio en la empresa Nicaragua Sugar Estatic Limited, Nicaragua S.A es muy bueno porque el lugar de trabajo es limpio, el entorno físico y espacio adecuado para realizar de manera confortables su trabajo.

Narváez y López (2017), en el Seminario de Graduación para optar el título de Licenciados en Administración de Empresas con el tema Recursos Humanos que tuvo como objetivo general, analizar los factores que determinan el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los/las colaboradores/as en las instituciones públicas con el objeto de dar comprensión de su importancia, donde se puede entender que este juega un papel importante en la estabilidad del trabajador y de beneficio a la organización que le llevarán al cumplimiento de sus metas.

Este Seminario fue una investigación documental que está basada en información secundarias (libros, páginas web) así también se hace uso de la norma APA VI, y de las pautas orientadas por el departamento de administración de Empresas. Tuvieron como conclusión el analizar qué factores sociales determinan el correcto funcionamiento de los/las colaboradores/as públicos da como resultado entender que la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal, se obtiene sobre todo los logros de los objetivos alcanzados por la organización, con lo que se considera que la dirección de las instituciones debe poner una cuidadosa atención sobre estos factores.

Carrión y García (2016), en su tema “Carga laboral y nivel de estrés del personal de Enfermería en León, Nicaragua” tuvo como objetivo general determinar la carga laboral en

relación al nivel de estrés del personal de Enfermería del centro de salud “Feliz Pedro Picado”, León III trimestre 2016.

El estudio fue descriptivo de corte transversal, se utilizó la recolección y análisis a través de preguntas con respuestas cerradas, se desarrolló en el centro de salud cabecera “Félix Pedro Picado” ubicado en el municipio de León barrio Sutiaba, la muestra del estudio fueron 26 personas, como instrumento se utilizó la escala de estrés percibido (pss14) el análisis fue mediante el paquete estadístico SPSS v20 aplicando estadística descriptiva. Como resultado se obtuvo que de la muestra está en edades de 20- 30 años, son técnicos superiores de enfermería, con 1-10 años de labor, presentan sobre carga laboral que desencadena estrés moderado, el cual afecta a la población en sus labores encontrando factores relacionados entre sí como la edad, horas extras, falta de organización y falta de compañerismo.

Mena, Cruz y Guevara (2020), en su tema de investigación “Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN-Managua, FAREM- Carazo, en el segundo semestre 2019” donde tuvo como objetivo indicar la relación existente entre las variables sociodemográficas de sexo y edad como factores que requieren de atención especial.

El tipo de estudio de esta investigación es aplicado, con un enfoque cuantitativo; la muestra estuvo compuesta por 99 docentes de la UNAN-Managua, FAREM- Carazo. Esta muestra se dividió en tres departamentos; 45 docentes del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades, 28 docentes del Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud, 26 docentes del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. Se aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI), las cuales se procesaron en el programa de Microsoft Excel versión 2013; los resultados de esta investigación fueron que la prevalencia de estrés laboral asistencial de los docentes es baja, pero los resultados de las dimensiones indican que existen afectaciones que podrían contribuir a la aparición de estrés, aunque no corresponde precisamente al síndrome de estudio.

Para continuar con el abordaje de ese acápite, se integran teorías clave que permiten sustentar el estudio sobre la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Para ello, se incorporan aportes de diversos autores que han contribuido al entendimiento de estos criterios de perspectivas psicológicas y organizacionales. Estas teorías ofrecen una base sólida

para comprender cómo el entorno laboral influye en el bienestar de los/las colaboradores/as y cómo los factores contextuales pueden generar o mitigar el estrés. Este análisis teórico no solo enriquece el planteamiento del problema, sino que también orienta el desarrollo del análisis y la interpretación de los resultados, aportando un sustento científico al estudio.

Marco Conceptual

El análisis del clima organizacional y el estrés laboral se fundamentan en diversos estudios que buscan explicar diferentes percepciones, para ello es necesario abordar conceptos y características que permitan una mejor comprensión de las variables de esta investigación.

El capital Humano de las Organizaciones

El capital humano en las organizaciones representa uno de los activos más valiosos, ya que se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y experiencias que poseen las personas que trabajan en una organización. Esta teoría considera que las organizaciones exitosas son aquellas que valoran y gestionan estratégicamente a las personas, fomentando un ambiente donde puedan desplegar su máximo potencial y alinearse con los objetivos de la empresa (Chavienato, 2009).

Clima Organizacional

Brunet (2014), define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones de los/las colaboradores/as, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales (p.16).

Del mismo modo, Rodríguez en el 2011 definió que el clima organizacional que se entiende como el conjunto de percepciones compartidas por los/las colaboradores/as de una organización, respecto al ambiente laboral, las relaciones interpersonales que tienen lugar en este contexto y diferentes factores que afectan en el trabajo, de hecho la percepción de los/las colaboradores/as de la empresa es muy importante a tomar en cuenta para fortalecer esas áreas de mejora.

El entorno donde una persona realiza su trabajo cotidiano incluye las interacciones con sus colegas, así como con proveedores y clientes. Este ambiente puede ser tanto un obstáculo como un facilitador para el desempeño efectivo de toda la organización o de ciertas personas dentro y fuera de ella. A lo largo del tiempo, se han utilizado varios términos para describir el comportamiento organizacional y su gestión. Uno de los investigadores que ha profundizado en este tema es Alexis Goncalves (2000), dedicó su vida a investigar este campo. Goncalves

demonstró que, más allá de los aspectos técnicos, las percepciones de los/las colaboradores/as sobre las estructuras y procesos del entorno laboral son fundamentales.

Por otra parte, Chiavenato afirma que el clima organizacional se constituye por la atmósfera interna o psicología que se identifica dentro de cada institución, lo cual guarda relación con la satisfacción de los/las colaboradores/as, que se pueden clasificar como satisfactorio, insatisfactorio, positivo o negativo, dependiendo de las percepciones individuales de los/las colaboradores/as (Chiavenato, 2006; citado por Domínguez, 2023).

En contraste, Robbins, S. P. (1997), define el clima organizacional como un entorno compuesto por instituciones y situaciones externas que afectan el desempeño. Robbins enfatiza la importancia del ambiente externo y su impacto en el comportamiento dentro de la organización.

Otro aspecto crucial es la influencia significativa que el entorno ejerce sobre cómo las organizaciones estructuran sus operaciones. La incertidumbre generada por el entorno puede variar enormemente, abarcando desde ambientes relativamente estables hasta aquellos altamente dinámicos y cambiantes. Las empresas situadas en entornos estáticos enfrentan niveles más bajos de incertidumbre, mientras que aquellas en entornos dinámicos deben lidiar con mayores niveles de incertidumbre. Esta variabilidad en la estabilidad del entorno afecta directamente la manera en que las organizaciones deben adaptarse y gestionar sus operaciones para mantenerse competitivas y eficientes Peralta et al. (2020).

Características del Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a las particularidades del entorno en el cual los miembros de una organización realizan sus actividades, las cuales pueden ser tanto internas como externas. Son percibidas de manera directa o indirecta, es decir que cada miembro del equipo tiene una percepción diferente que influye en el clima organizacional. Además, pueden experimentar cambios temporales en las actitudes de los/las colaboradores/as debido a diversas razones, principalmente por reducción o aumento generales de salario. Cuando la motivación de los/las colaboradores/as aumenta, el clima organizacional también mejora, ya que hay una inspiración para trabajar, por otro lado, cuando la motivación disminuye debido a la incapacidad de satisfacer ciertas necesidades, el clima organizacional se ve afectado.

De acuerdo con la investigación realizada por Pedraza et al. (2015), el clima organizacional posee características propias que lo definen:

- El clima organizacional se determina por las percepciones de cada uno de los integrantes de la empresa.
- Formar parte de la organización a pesar de que el clima organizacional sea favorable o no.
- Es medible, por lo tanto, se pueden utilizar ciertas técnicas y procedimientos que faciliten su análisis.
- A pesar de los cambios que la organización pueda atravesar, tiende a ser estable.
- Puede modificar el comportamiento de los/las colaboradores/as de la organización.
- El compromiso de los integrantes y pertenencia dentro de la organización también depende del clima organizacional.
- El clima organizacional se puede transformar a partir de la influencia de los miembros y a su vez, influirá en las actitudes y acciones de cada uno de ellos.
- La deserción del personal puede ser uno de los problemas que alerte a la organización sobre el mal clima organizacional, porque ocasiona que los/las colaboradores/as estén insatisfechos en su lugar de trabajo.

Un buen clima o un mal clima organizacional tendrán consecuencias para la organización, ya sean positivas o negativas, basadas en la percepción de los miembros. En las consecuencias positivas se incluyen logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación de personal, adaptación e innovación, por lo que las consecuencias negativas suelen ser todo lo contrario como inadaptación, alta rotación de personal, ausentismo y baja innovación (Alcazar Ricardo, 2023).

Escalas del Clima Organizacional

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales, de acuerdo con como este se vea afectada o beneficiado. Drovett (2012), clasifica las dimensiones del clima organizacional de la siguiente manera

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales se comprenden como la forma en la que interactúan los/las colaboradores/as de la organización entre sí, tomando en cuenta que la empresa al trazar metas y objetivos, se asigna las labores a cada uno de los/las colaboradores/as, donde se planifica el trabajo a realizar y los recursos que se van a utilizar, para ellos es importante la interacción para cumplir con los objetivos que se plantean Pineda Vargas, M. D. J. (2019).

Estilo de Dirección

Guarda relación con las habilidades y conocimientos que se aplican en el desempeño de las distintas funciones que corresponden a cada área, donde se utilizan diferentes métodos que permiten que los/las colaboradores/as se guíen para alcanzar los objetivos de la organización (Cohaila y Copara, 2017).

Sentido de Pertenencia

Es importante el sentido de pertenencia dentro de una empresa, puesto que contribuye en el incremento de la productividad y la optimización de resultados, la satisfacción de los clientes, la motivación y la seguridad, al sentir que son parte de la organización permite sentirse cómodo y eso motiva al colaborador a realizar sus labores de manera satisfactoria (Robbins et al., 2013).

Retribución

El pago o salario que recibe cada trabajador por sus labores dentro de la organización, es lo que se conoce tradicionalmente como retribución, sin embargo, no siempre el trabajo de los/las colaboradores/as se compensa con eso en su totalidad, sino que se necesita un salario emocional (son todos aquellos beneficios no económicos que permiten satisfacer necesidades personales y calidad de vida), para retribuir a los/las colaboradores/as , ya que puede impulsar su motivación y rendimiento (Cohaila y Copara, 2017).

Disponibilidad de Recursos

Esta dimensión hace referencia a los materiales de infraestructura, económicos, tecnológicos, y humanos que la empresa ofrece a sus colaboradores para que la realización de sus labores sea placentera y por ende eficiente Pineda Vargas, M. D. J. (2019).

Estabilidad

Viteri (2006), enfatiza la estabilidad como “el derecho de los/las colaboradores/as para la continuidad y permanencia ocupacional en el medio empresarial en donde desenvuelve sus actividades, con el compromiso del empleador de no despojarle de su trabajo a menos que exista una causa legal que los justifique”

Claridad y Coherencia en la Dirección

Es el nivel de percepción de los/las colaboradores/as acerca la orientación y el futuro de la empresa, lo que incluye las metas y programas de las distintas áreas de la organización, tomando en cuenta los criterios establecidos por los jefes y gerentes (Villarreal, 2015).

Valores

Los valores de una empresa son importantes en cualquier organización, ya que definen su identidad y constituyen un principio que aporta beneficios tanto a las personas como las empresas que los aplican (Cohaila y Copara, 2017).

Acciones que Contribuyen a un Clima Organizacional

Mejorar el clima organizacional es esencial para promover un ambiente laboral saludable, que fomente la productividad y el bienestar de los trabajadores. Diversas acciones pueden contribuir significativamente a este cambio.

Gestión de Procesos Organizacionales. La gestión organizacional es el proceso de organizar, planificar y controlar eficientemente los recursos y el personal de una empresa u organización con el fin de alcanzar un objetivo predefinido. La gestión de la organización permite el uso óptimo de los recursos mediante una planificación y un control meticolosos en el lugar de trabajo. Para eso, la gestión organizacional de una empresa debe ser capaz de tomar decisiones y resolver problemas (QuestionPro, s.f.).

Mejora Continua. El proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas. La gestión de procesos es una actividad imprescindible en las empresas. En este sentido, tener modelos eficientes de gestión de recursos y actividades otorga una ventaja competitiva en el mercado (Economipedia, s.f.).

Eficiencia Organizacional. Se entiende por eficiencia organizacional a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos utilizando la mínima cantidad de recursos necesarios. Ello implica la optimización de procesos, la gestión efectiva del personal, el uso apropiado de los materiales, así como la eliminación de cualquier desperdicio o ineficiencia en las operaciones. Se trata de hacer las cosas de manera adecuada, sin malgastar recursos, tiempo ni esfuerzo, para alcanzar los resultados deseados de manera óptima (Chávez, 2023).

Comunicación Estratégica. En su esencia, la comunicación estratégica implica la difusión deliberada de información y la gestión de procesos de comunicación para lograr objetivos específicos. Se destaca no solo como una práctica, sino como un esfuerzo orquestado alineado con los objetivos generales de una organización (Guru, s.f.).

Alineación Estratégica. La alineación estratégica es el proceso de armonizar y sincronizar todos los aspectos de una organización con su estrategia central. Esto implica asegurar que todas las áreas de la empresa, desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea, trabajen de manera coherente para alcanzar los mismos objetivos estratégicos (Ven y Cía., s.f.).

Team Building. El team building, o construcción de equipos, es una técnica de recursos humanos que promueve el compañerismo, refuerza los valores corporativos y facilita el desarrollo personal y profesional de los empleados mediante diversas actividades (Personio, s.f.).

Cohesión Grupal. La cohesión grupal es la capacidad de un equipo para mantenerse unido y trabajar de manera colaborativa hacia un objetivo común. No se trata solo de la amistad o las relaciones interpersonales, sino de un proceso complejo que impacta las dinámicas internas del grupo y su eficacia en alcanzar metas colectivas (Paloma, 2024).

Retroalimentación Continua. La retroalimentación continua se ha convertido en una herramienta esencial para el desarrollo de los empleados. A diferencia de las evaluaciones anuales tradicionales, la retroalimentación continua ofrece una oportunidad para el crecimiento y la mejora constantes, tanto para los empleados como para la organización (BPO, 2024).

Coaching Laboral. El coaching laboral es un proceso que implica instruir, entrenar o acompañar a una persona o a varias de ellas para alcanzar sus metas y objetivos desarrollando las habilidades que necesite para ello. Este enfoque no solo ayuda a los/las colaboradores/as a mejorar su rendimiento y productividad, sino que también promueve su bienestar emocional y profesional, generando un impacto positivo tanto en los empleados como en las organizaciones (Propositivo, s.f.).

Reconocimiento Laboral. El reconocimiento laboral es una táctica empleada para demostrar aprecio, motivar a los empleados y reforzar conductas deseables dentro de la empresa. Va más allá de simples recompensas económicas, al centrarse en destacar públicamente o de manera privada los logros y esfuerzos de los/las colaboradores/as. Su propósito es incentivar a los empleados, fomentando una mayor productividad, compromiso y satisfacción en el trabajo, así como fortalecer la cultura organizacional al crear un ambiente en el que los/las colaboradores/as se sientan valorados por sus contribuciones (SCM Latam, 2024).

Gestión Emocional. La gestión emocional se define como un conjunto de procesos psicológicos que nos permiten identificar y regular nuestras emociones. Es necesario destacar que no se trata de controlar las emociones al máximo, ya que sería imposible. Las emociones van un paso por delante de nuestra consciencia y de nuestros actos voluntarios; por eso, solo podemos influir en éstas de forma parcial (Siquia, 2021).

Teoría General del Estrés

El concepto de estrés fue introducido por Hans Selye, un joven estudiante de Medicina de 20 años en la Universidad de Praga, en la década de 1930. Durante sus estudios, Selye observó que todos los pacientes que atendía, independientemente de su enfermedad, presentaban síntomas comunes como cansancio, pérdida de apetito, baja de peso y astenia. A este conjunto de síntomas lo llamó "Síndrome de estar enfermo". Más tarde, al profundizar en sus investigaciones, Selye descubrió que el estrés no solo era causado por factores físicos nocivos, sino también por las demandas sociales y las amenazas del entorno, las cuales requieren que el individuo se adapte. Esto marcó el inicio de lo que hoy conocemos como la Teoría General del Estrés, que integra diversas disciplinas médicas, biológicas y psicológicas.

El estrés laboral es particularmente relevante, ya que la mayoría de las personas dedica una cantidad considerable de tiempo al trabajo, lo que lo convierte en una fuente significativa de estrés. Según la Licenciada Yolanda Salas Hernández, de la Dirección de Capital Humano del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el estrés en el trabajo se define como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a aspectos adversos del entorno laboral. Este estado se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación frecuente de que la persona no puede hacer frente a la situación (Sánchez, J. M., 2010).

Estrés laboral

Fernández (2010), explica que el estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Las causas principales de estrés surgen de un desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, el contenido de este o la manera en que está estructurada la organización.

Chiavenato (2017), afirma que el estrés se usa para “describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y sobre todo su salud” (p.250).

El estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo superan los recursos y capacidades del trabajador, lo que provoca reacciones negativas físicas y emocionales. Este

desajuste, combinado con la presión externa, puede afectar tanto el desempeño como la salud del trabajador, manifestándose en síntomas que le perjudicarán en su desempeño y salud.

Factores Principales del Estrés Laboral

Existen tres fuentes potenciales del estrés (Huerta y Rodriguez, 2006), los factores ambientales, los organizacionales y los individuales. El hecho de que estos factores estén presentes en una situación no significa que, por fuerza, habrán de originar estrés real; esto dependerá de diferencias individuales, experiencia laboral y personalidad.

Factores Ambientales: Así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de una organización, también repercute en los niveles de estrés de los/las colaboradores/as .

- Los cambios en el ciclo comercial generan incertidumbre económica.
- Cambios tales como las catástrofes naturales (inundaciones, terremotos, etc.) o ciertas situaciones especialmente traumáticas (situaciones bélicas, etc.). Las catástrofes naturales suelen ser estresores de corta duración y, en consecuencia, sus efectos suelen ser más agudos que crónicos. Los estudios sobre los efectos de estas situaciones sobre la salud mental han sugerido que suelen ser limitados y a corto plazo (Cockerham, 2001). Sin embargo, a veces, ciertas situaciones extremas pueden convertirse en condiciones más o menos crónicas; por ejemplo, el estrés prolongado en algunos veteranos del Vietnam ha llevado a perturbaciones graves, tales como el trastorno de estrés postraumático; éste es un fenómeno muy documentado en la literatura científica sobre los efectos traumáticos del estrés y es similar a algunas reacciones patológicas asociadas a situaciones estresantes extremas más cotidianas como violaciones, maltrato, etc (Sandín, 2003).
- La incertidumbre política: Crea estrés entre los habitantes de un país, sobre todo cuando se avizora que un cambio de gobierno podría desencadenar alza en los productos de la canasta básica, o cuando se espera que el gobierno en turno ponga en práctica una nueva política fiscal que implique el aumento de los impuestos o despidos masivos.

- La incertidumbre tecnológica es el tercer factor ambiental que produce estrés: En especial, la incertidumbre tecnológica se presenta en países en vías de desarrollo, donde las innovaciones pueden volver obsoletas las habilidades y experiencias de los/las colaboradores/as en un lapso muy breve. Las computadoras, los sistemas de producción y otras novedades tecnológicas son una amenaza para muchas personas.

Factores Organizacionales: Las exigencias de las tareas son factores que se relacionan con el trabajo de una persona.

- El diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización). Todos los factores relacionados con la sobrecarga laboral están íntimamente relacionados con el cansancio emocional.
- Los trabajos administrativos que cada vez más desarrolla el trabajador y los conflictos de rol también provocan un aumento en los niveles de estrés y en los inicios de cuadros de estrés. Respecto a la ambigüedad de rol, a pesar de que la mayoría de las investigaciones arroja resultados en la misma línea, hay autores como Friesen & Sarros, 1989, que no encuentran diferencias significativas en su relación con el estrés.
- En cuanto al número de actividades, esta característica se ha relacionado tradicionalmente con un mayor nivel de estrés; sin embargo, Petrie (2001) señalaba como no significativa la relación entre número de actividades en el trabajo y estrés, atribuyendo este más al comportamiento del grupo de actividades que a su tamaño. Esta misma situación ocurre con el bajo apoyo y problemas con el grupo de administradores educativos e inspectores de educación, que si bien la mayoría de los estudios los señalan como variables relacionadas con el estrés.
- Las exigencias del rol se relacionan con las tensiones que se imponen a una persona por la función que cumple en la organización. La estructura de la organización define el grado de diferenciación de la empresa, la dimensión de las reglas y normas, y dónde se toman las decisiones.

- Se funda, crecen, maduran y al final declinan. La etapa de la vida de la organización, es decir, el lugar donde se encuentra en este ciclo de cuatro fases genera diferentes problemas y presiones para los/las colaboradores/as . Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes.

Factores Individuales: Son los factores que presentan problemas o inconvenientes relacionados con:

- La vida privada de los/las colaboradores/as , como problemas económicos personales y problemas familiares. Es común que a las personas les importan mucho la familia y las relaciones personales. Las vicisitudes matrimoniales, la ruptura de una relación, las dificultades de conducta de los hijos y los altibajos económicos.
- Las personas muy motivadas y con una alta autoeficacia corren el riesgo de padecer estrés mientras que las poco motivadas y con una baja autoeficacia tan solo experimentan estrés, fatiga e insatisfacción (Pines, 1993).
- Finalmente, otras variables como los pensamientos irracionales, el neuroticismo y la falta de empatía también han sido relacionadas por algunos autores con el aumento de los índices de estrés. Los factores estresantes se acumulan, porque el estrés es un fenómeno que se acumula, cada factor estresante nuevo se suma al grado de estrés de una persona, puede ser “la gota que derrame el vaso” (Moriania Elvira y Herruzo Cabrera, (2004).

Sintomatología del estrés laboral

Las personas que sufren de un estado de estrés suelen presentar de manera persistente varios de los siguientes síntomas: irritabilidad, sentirse fácilmente frustrado; aumento de la sensibilidad(llorar inexplicablemente); perder el sentido del humor ;perdida de interés en las actividades cotidianas incluido el contacto social, aburrirse de todo; fumar demasiado o consumir alcohol, café, etc., fatiga constante que no se reduce con el descanso; sensación de malestar general como dolor de estómago, náuseas, mareo, dolor de cabeza, tensión muscular; resfriarse con excesiva facilidad o sufrir infecciones repetidas; pérdida de apetito o tener más apetito de lo normal; dificultad para conciliar o mantener el sueño; preocupaciones persistentes que no

conducen a encontrar la solución del problema; problemas de atención y concentración, olvidos y errores frecuentes, despistarse con facilidad; dificultad para tomar decisiones (Cruz et al., 2017).

Los sentimientos y emociones negativas pueden llegar a superar y dominar a los positivos, lo que provoca alteraciones tanto fisiológicas como conductuales. Entre los signos emocionales que pueden aparecer se encuentran la ansiedad, la agresión, la apatía, el aburrimiento, la depresión, la fatiga, la culpa, la vergüenza, la irritabilidad, el mal humor, la tristeza, la baja autoestima, la tensión, el nerviosismo y la sensación de soledad. A nivel cognitivo, pueden manifestarse dificultades para tomar decisiones, problemas de concentración, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueos mentales. En cuanto al comportamiento, es posible observar una mayor predisposición a accidentes, consumo de sustancias, explosiones emocionales, comer, beber o fumar en exceso, pérdida del apetito, excitabilidad, impulsividad, alteraciones en el habla, risas nerviosas, dificultad para descansar y temblores. En el ámbito laboral, esto se traduce en absentismo, relaciones laborales deterioradas, altas tasas de rotación, un mal clima organizacional, rechazo hacia el trabajo, insatisfacción con el desempeño y baja productividad (Cruz et al., 2017).

Fases o Etapas del Estrés

De acuerdo con Selye Hans (1975) hay tres fases en la producción del estrés:

Fase de Alarma

Es una reacción del organismo cuando es expuesto de forma repentina o súbita a estímulos a los que no está adaptado. Es decir, el cuerpo se prepara para la defensa o huida. En esta fase el organismo comienza a liberar adrenalina y otras hormonas que pueden causar elevación de la presión arterial, aceleración de la respiración y ansiedad (Selye Hans, 1975).

Fase de Resistencia

Esta fase se produce cuando el agente estresor o estado de agresión se prolonga por mucho tiempo, y el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. Durante esta fase el cuerpo secreta glucocorticoides que son hormonas

que regulan el nivel de la glucosa y permiten el buen funcionamiento de los músculos, el corazón y el cerebro (Selye Hans, 2010).

Fase de Agotamiento

Cuando se presenta un cuadro crónico y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agotan las reservas de energía del cuerpo. "El estado de estrés es tan severo que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones y se originan consecuencias serias para su salud, el organismo se deteriora y agota su "capacidad de activación" (Selye Hans, 2010).

Entre las alteraciones físicas producidas por el estrés prolongado es posible que se presenten jaquecas, dolor facial, dolor de espalda, asma, alopecia, úlcera péptica e hipertensión. El estrés emocional añadido puede causar cosquilleo, hipersensibilidad, sarpullidos y acné.

Es la última fase del estrés y se da el cansancio físico y mental, el cuerpo no resiste los ataques del exterior y que si se realiza en forma repetitiva y en retiradas ocasiones produce daño a la salud. El trabajador no rinde acorde a sus capacidades físicas y mentales y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación, (Aamodt, 2017).

Consecuencias del Estrés Laboral

Robbins y Judge (2017), manifiestan que el estrés se manifiesta de varias maneras, pero podemos agruparlas en consecuencias personales y organizacionales. Y el papel que desempeña cada uno de ellos, puede variar según la situación y la persona.

Consecuencias Personales

Los síntomas fisiológicos, el estrés provoca: Ataques cardíacos, hipoglucemia y diabetes, aumenta la frecuencia cardíaca y respiratoria, artritis reumatoide, debilita el sistema inmunológico, eleva la presión sanguínea, gripe recurrente, prurito, sudoración excesiva y dermatitis, alopecia, cefalea tensional y migraña, dolor de espalda, dolor de cuello, dolor de hombros y dolor de piernas (Azcona et al., 2016).

Los síntomas psicológicos, el estrés produce: Insatisfacción laboral, irritabilidad, fatiga, depresión, tensión e hipertensión, ansiedad, aburrimiento, trastornos del sueño, pérdida de concentración, dificultad de memoria (Aamodt, 2017, p. 573). Los síntomas conductuales, del

estrés son: Disminución en la productividad, absentismo y gran rotación de puestos, modificación en la manera de alimentarse, fuma, bebe, consumo de drogas, sus expresiones son muy rápidas e intranquilidad (Robbins y Judge, 2017) .

Consecuencias Organizacionales

Aamodt (2017), considera como consecuencias organizacionales al:

Desempeño Laboral. Cuando los niveles de estrés son altos, afectan el desempeño de los/las colaboradores/as en la realización de sus tareas.

Burnout (Síndrome del Quemado). Cuando el estrés lo perciben aquellas personas que sienten motivación y a su vez demasiadas exigencias en el trabajo, sobre todo aquellos que trabajan en el campo de la salud.

Absentismo y Abandono. Los niveles elevados de estrés provocan una pérdida de productividad y de utilidades en las organizaciones.

Síndrome de Burnout

Se definió por primera vez por Herbert J. en 1974 como un conjunto de síntomas inespecíficos médico- biológicos y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. Sin embargo, ha sido Christiana Maslach (1976, quien ha convertido al burnout en un verdadero producto de investigación, quien define al burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza y actitudes negativas hacia la actividad laboral.

El síndrome de Burnout fue declarado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de los/las colaboradores/as . Es importante mencionar que su definición no aparece en el DSM-V, ni el CIE 10, pero usualmente se describe como la forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, teniendo síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de desempeño en el área de trabajo, del mismo modo esto afecta

Tipos de Estrés

Según Araujo (s.f), cuando el estrés es constante o se intensifica con el tiempo, la salud y el desempeño académico o profesional, e incluso las relaciones personales se pueden ver afectadas. Sin embargo, el estrés que experimenta cada persona es diferente y depende mucho de cómo maneje sus tareas.

- **Estrés Físico:** Esta presente cuando la persona no puede desempeñarse correctamente debido a cambios en el ambiente o en la rutina diaria y puede llegar a entorpecer el funcionamiento del organismo. Si se prolonga, puede dañar gravemente la salud o empeorar cualquier situación delicada que ya se tenga.
- **Estrés Psíquico:** Es causado por las autoexigencias para el cumplimiento de determinadas tareas, lo cual provoca la aparición del estrés que, lejos de mejorar el rendimiento, lo empeora y elimina todo sentido de la auto-superación.
- **Distress:** Se refiere a un estrés negativo en el cual las demandas son muy grandes y la respuesta del organismo no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante.

Marco Metodológico

Esta sección refleja los procedimientos y métodos empleados y el porqué de su elección. La metodología es esencialmente una respuesta detallada a la pregunta ¿Qué se realizó para encontrar la respuesta a las preguntas de investigación? En este sentido, se explica también cómo se desarrollará el trabajo de campo durante la investigación. Se describe el diseño de la misma y se explica cómo se llevó a la práctica, justificando la elección de métodos y técnicas de forma tal que un lector pueda replicar el estudio. A continuación, se presentan los principales elementos a incluir.

Las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formuladas de manera de proposiciones, es importante saber que las hipótesis no necesariamente son verdaderas, pueden serlo o no, que al mismo tiempo pueden comprobarse o no con hechos (Hernández-Sampieri,2006).

Por lo tanto, esta investigación tiene como hipótesis lo siguiente: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de Aduana de la empresa Mundo Flete S.A.?

El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernández-Sampieri, s.f). Esta investigación sigue un enfoque cualitativo porque buscamos comprender a fondo la percepción de los colaboradores del área de aduana sobre el clima organizacional en la empresa Mundo Flete S.A, al igual que explicar el comportamiento, las motivaciones y emociones.

Según la aplicabilidad de los resultados, es una investigación aplicada que, para (Hernández-Sampieri, s.f), son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole Orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera. Nuestros resultados buscan entender y mejorar el clima organizacional en la empresa Mundo Flete S.A, los resultados se utilizarían para seguir nuestro cuarto objetivo que es proponer acciones que contribuyan a un clima organizacional óptimo.

Según el nivel de profundidad del conocimiento, es una investigación explicativa que, según Hernández (2014), está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Es una investigación explicativa, ya que su objetivo general va de analizar y explicar cómo se relacionan los criterios de evaluación, el porqué ocurre y en qué condiciones se manifiesta el fenómeno. Esta investigación tiene el propósito de ir más allá de una descripción y buscar entender las causas subyacentes y efecto en los colaboradores en el área de aduana.

Según su orientación en el tiempo es un estudio transversal no experimental que, para Pedada (2023), “Un estudio transversal es un tipo de diseño de investigación utilizado para recopilar información y analizar datos en un momento determinado. Implica recopilar datos de un grupo diverso de individuos o sujetos que representan diferentes poblaciones, grupos de edad u otras categorías relevantes.”. Nuestra investigación pretende analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en un determinado tiempo que sería el segundo semestre del 2024.

El diseño fenomenológico es un estudio que pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada sujeto y desde la perspectiva construida colectivamente que dan a su experiencia de manera subjetiva. También busca explicar las razones de los diferentes aspectos del comportamiento (Hernández, 2014). Esta investigación cuenta con un diseño fenomenológico, ya que se identifica la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional del área de aduana en la empresa Mundo Flete, al igual que sus experiencias estresantes.

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo típico, ya que va de lo particular a lo general en donde se aplican entrevistas a cada uno de los colaboradores que pertenecen a nuestra muestra, se analizan los datos obtenidos para sacar las conclusiones, es decir, se procede dato por dato hasta llegar a una perspectiva más general. La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad (Hernández, 2014, p.16).

Muestra Teórica y Sujetos de Estudio

En esta sección se describe la población de estudio y cómo se ha determinado una muestra teórica representativa. Se explica que se seleccionará a un grupo de personas específicas que encarnan las características de interés para la investigación, lo que se conoce como muestra teórica.

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados (Hernández, 2014).

La población objeto de estudio está compuesta por los 66 colaboradores de la empresa Mundo Flete, por lo tanto, la muestra de esta investigación está enfocada en el área de aduana que cuenta con 22 colaboradores incluyendo todos los niveles jerárquicos dentro del área.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Se realizó un método de muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que seleccionamos a los colaboradores del área aduana que es donde se está viendo más afectado estos últimos 6 meses.

Métodos y Técnicas de Recolección de Datos

Aquí se detallan las herramientas y métodos que se utilizarán para recolectar datos, como la entrevista y cuestionario. Estas técnicas nos permiten capturar la riqueza de los datos cualitativos y facilitar la comprensión de las experiencias y percepción de los colaboradores.

Después que se ha seleccionado el diseño de investigación y la muestra adecuada al problema de estudio e hipótesis, se prosigue a recolectar los datos que corresponden a las variables involucradas en la investigación, la técnica de recolección de datos son un conjunto de diferentes herramientas que permiten recopilar información (Hernández, s.f).

A continuación, se abordan los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos de esta investigación.

Entrevista

La entrevista semi-estructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro (Corbetta, 2003, p. 72-73).

Se utiliza la entrevista para identificar la percepción de los/las colaboradores/as sobre el clima organizacional en el área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A, tomando en cuenta las escalas del clima organizacional que según Drovett 2011, son las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad y coherencia en la dirección, y los valores. Se busca identificar factores clave que influyen en el ambiente laboral y en la satisfacción de los/las colaboradores/as, con el fin de crear recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima organizacional.

Se emplea una entrevista semiestructurada, adecuada para indagar en profundidad las experiencias, percepciones y significados de los participantes. Este enfoque permite que cada trabajador exprese su perspectiva única, contribuyendo a una visión integral del fenómeno investigado.

Cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI

El inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson, ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación de síndrome del burnout en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales (Hederich Martinez et al., 2016).

Este cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome de Burnout. Las respuestas a las preguntas miden tres dimensiones diferentes:

a) Cansancio o Agotamiento emocional (AE): consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

b) Despersonalización (DP): Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

c) Realización personal (RP): Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 40 (Arpita, 2016).

Los enunciados están diseñados de forma que se evalúen las tres dimensiones del SB.

- **Cansancio Emocional (9 ítems):** Cuando alguien del equipo experimenta agotamiento tiene la sensación de no poder dar más de sí mismo. Es la consecuencia de la sobrecarga de trabajo, cuando el trabajo es demasiado complicado y se experimenta gran cantidad del mismo durante un tiempo seguido, es el efecto de la sobrecarga de roles.

En esta subescala a mayor puntuación mayor desgaste, la puntuación es alta cuando la puntuación total es igual o mayor a 27, es moderada cuando la puntuación total es de 17 a 26 y es bajo cuando la puntuación total es de 0 a 16; se entiende por puntuación total a la suma de las puntuaciones directas tomando en cuenta los ítems que corresponden al CE.

- **Despersonalización (5 ítems):** La pérdida de motivación conlleva a una despersonalización en la persona que sufre el SB. El trabajador comienza a actuar con frialdad, se mostrará irritable y se referirá a sus compañeros de forma despectiva.

En esta subescala a mayor puntuación mayor desgaste, la puntuación es alta cuando la puntuación total es igual o mayor a 13, es moderada cuando la puntuación total es de 7 a 12 y es bajo cuando la puntuación total es de 0 a 6; se entiende por puntuación total a la suma de las puntuaciones directas tomando en cuenta los ítems que corresponden al DP.

- **Realización Personal (8 ítems):** poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal. Este término se refiere a tratar alcanzar el máximo potencial, lograr el éxito y construir una vida feliz de la que puedas estar orgulloso.

En esta subescala a menor puntuación mayor desgaste, la puntuación es alta cuando la puntuación total es igual o mayor a 39, es moderada cuando la puntuación total es de 32 a 38 y es bajo cuando la puntuación total es de 0 a 31;

se entiende por puntuación total a la suma de las puntuaciones directas tomando en cuenta los ítems que corresponden al RP. (Saborío e Hidalgo, 2015)

El cuestionario fue adaptado a formato digital mediante la plataforma Google Forms. Según Guzman (2021):

Google Forms es una poderosa herramienta gratuita de Google Workspace que permite a los usuarios crear y compartir formularios de manera sencilla. Con esta aplicación, puedes diseñar encuestas, exámenes, formularios de registro y mucho más, con la capacidad de ver los resultados de forma gráfica y en tiempo real.

Esta herramienta nos permitió distribución eficiente y una recolección automatizada de las respuestas. Además, que facilitó la accesibilidad de los participantes al recibir un enlace directo al formulario para que pudieran completarlo de manera anónima.

La amplia utilización del MBI en investigaciones previas facilita la comparación de los resultados de este estudio con los hallazgos de otras investigaciones, lo que contribuirá a un análisis más exhaustivo y contextualizado del nivel de estrés en los/las colaboradores/as del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.

Procedimientos para el Procesamiento y Análisis de Información

En esta sección se detallan los procedimientos para organizar, analizar y extraer significado de los datos cualitativos. El análisis se llevó a cabo mediante un proceso de codificación temática, apoyado en Excel para organizar los datos y facilitar la identificación de patrones y temas relevantes. Además, se realizaron consentimientos informados para asegurar la ética y confidencialidad de la participación de los sujetos en el estudio. También se desarrolló la operacionalización de las variables, lo cual permitió estructurar y definir cada dimensión y categoría de análisis, facilitando la interpretación y el análisis de los resultados de forma coherente y sistemática.

Operacionalización de las Variables

La operacionalización de las variables consiste en un conjunto de procedimientos que describen las actividades necesarias para que el observador identifique, mediante impresiones

sensoriales, la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Hernández Sampieri, 2014).

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de las dos variables de estudio, clima organizacional y estrés laboral, junto con sus dimensiones, las cuales representan las características subdivididas de cada variable. Además, se incluyen los indicadores, que se definen como los elementos y datos que ofrecen un indicio de cada dimensión. También se especifica el instrumento que se utilizará, así como los ítems correspondientes que permiten evaluar cada dimensión.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Impacto del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. en Managua durante el segundo semestre 2024					
Variables	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Item
Clima organizacional	Brunet (2014), define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los colaboradores, y las variables resultantes como la satisfacción	Relaciones	Interacción	Entrevista	1 y 2
		interpersonales	Comprensión		
		Estilo de dirección	Habilidades Conocimiento Métodos Organización	Entrevista	3 y 4
		Sentido de pertenencia	Pertenencia Productividad Optimización de resultados Motivación Comodidad	Entrevista	5 y 6

y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales (p.16).	Retribución	Salario	Entrevista	7 y 8	
		Recompensa			
		Necesidades			
	Disponibilidad de recursos	Infraestructura	Entrevista	9 y 10	
	Estabilidad	Derecho	Entrevista	11 y 12	
		Permanencia			
		Compromiso			
	Claridad y coherencia en la dirección	Percepción y Orientación Metas	Entrevista	13 y 14	
	Valores	Identidad	Entrevista	15 y 16	
		Principio			
Estrés laboral	Fernández (2010), explica que el estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se	Cansancio emocional	Agotamiento	Cuestionario de Maslach	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
			Consecuencia	Burnout Inventory	
			Sobrecarga		
		Despersonalización	Desmotivación	Cuestionario de Maslach	5, 10, 11, 15, 22
				Burnout Inventory	

<p>generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Las causas principales de estrés surgen de un desajuste entre los colaboradores y sus condiciones de trabajo, el contenido de este o la manera en que está estructurada la organización.</p>	<p>Realización del personal</p>	<p>Crecimiento Potencial</p>	<p>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)</p>	<p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</p>
--	---------------------------------	------------------------------	--	------------------------------------

Nota: Tabla de creación propia

Consentimiento Informado

Al analizar un protocolo de investigación, es importante considerar tres aspectos clave: metodológicos, jurídicos y éticos. Entre estos, el aspecto ético otorga particular relevancia al proceso de consentimiento informado (CI), el cual debe ser realizado por el investigador en colaboración con los sujetos de investigación. Este proceso tiene como objetivo determinar si los individuos aceptan participar en el estudio propuesto, y representa un reconocimiento del respeto hacia la autonomía de cada participante. El consentimiento informado se fundamenta en el principio de que los individuos competentes tienen el derecho de decidir libremente si

desean participar en una investigación, protegiendo así su libertad de elección y respetando su autonomía (Carracebo et al, s.f).

Microsoft Excel

Excel es una herramienta de Microsoft que permite realizar análisis numéricos precisos y confiables de la información, proporcionando resultados claros. Según Ortiz (2020), Excel facilita el trabajo con números, permitiendo analizarlos y generar reportes mediante herramientas visuales como gráficos y tablas dinámicas. Su popularidad global radica en su capacidad para crear gráficos basados en datos, lo que facilita la comprensión e interpretación de la información.

Por esta razón, el uso de Excel fue de gran relevancia en el análisis de los datos recopilados en esta investigación. Las figuras y gráficos generados mediante esta herramienta favorecieron la interpretación y análisis de los resultados obtenidos del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). A través de Excel se realizaron tablas donde se introdujo las puntuaciones directas de cada subescala, facilitando la representación gráfica y la interpretación de los resultados para cada dimensión evaluada.

En la Tabla 2 se presenta la puntuación total de cada colaborador, obtenida mediante la suma de los puntajes de cada ítem que evalúa el cansancio emocional. Además, la Tabla 3 muestra el nivel de estrés con su correspondiente puntuación típica, indicando también la cantidad de colaboradores en cada nivel de estrés.

En la Tabla 4 se muestran las puntuaciones obtenidas por cada colaborador en cada ítem específico que evalúa la despersonalización, permitiendo observar la variación en este aspecto entre los participantes. A su vez, la Tabla 5 presenta el nivel de estrés asociado a la despersonalización, con sus correspondientes puntuaciones típicas y la cantidad de colaboradores que se encuentran en cada nivel de estrés.

Además, en la Tabla 6 se detallan las puntuaciones individuales de cada colaborador en cada ítem que mide la realización personal, lo cual permite identificar el nivel de satisfacción personal en el trabajo. Finalmente, la Tabla 7 expone los niveles de realización personal, indicando las puntuaciones típicas y el número de colaboradores en cada nivel.

Tabla 2

Resultados de la subescala de cansancio emocional del cuestionario MBI

Cansancio emocional	
Colaboradores	Puntuación total
Colaborador 1	31
Colaborador 2	13
Colaborador 3	15
Colaborador 4	17
Colaborador 5	11
Colaborador 6	27
Colaborador 7	15
Colaborador 8	32
Colaborador 9	37
Colaborador 10	24
Colaborador 11	11
Colaborador 12	16
Colaborador 13	20
Colaborador 14	6
Colaborador 15	22
Colaborador 16	54
Colaborador 17	0
Colaborador 18	18

Nota: La puntuación total es el resultado de la suma de las respuestas por cada ítem que mide el cansancio emocional. Tabla de creación propia.

Tabla 3

Nivel de estrés en la subescala de cansancio emocional

Nivel	Pt	Cantidad	Porcentaje
Alto	>27	5	28
Moderado	17-26	5	28
Bajo	0-16	8	44
Total		18	100

Nota: La columna de porcentajes, que facilitó la elaboración de gráficos para el análisis de los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario, fue generada mediante una fórmula que calcula el porcentaje de colaboradores en cada nivel de estrés. Tabla de creación propia.

Tabla 4*Resultado de la subescala de despersonalización del cuestionario de MBI*

Despersonalización	
Colaboradores	Puntuación total
Colaborador 1	20
Colaborador 2	2
Colaborador 3	14
Colaborador 4	12
Colaborador 5	6
Colaborador 6	8
Colaborador 7	6
Colaborador 8	6
Colaborador 9	11
Colaborador 10	7
Colaborador 11	0
Colaborador 12	7
Colaborador 13	15
Colaborador 14	1
Colaborador 15	14
Colaborador 16	28
Colaborador 17	0
Colaborador 18	2

Nota: Tabla de creación propia

Tabla 5*Nivel de estrés en la subescala de despersonalización*

Nivel	Pt	Cantidad	Porcentaje
Alto	>13	5	28
Moderado	7-12	5	28
Bajo	0-6	8	44
Total		18	100

Nota: Tabla de creación propia

Tabla 6*Resultados de la subescala de realización personal del cuestionario de MBI*

Realización Personal	
Colaboradores	Puntuación total
Colaborador 1	38
Colaborador 2	25
Colaborador 3	36
Colaborador 4	27
Colaborador 5	46
Colaborador 6	36
Colaborador 7	44
Colaborador 8	31
Colaborador 9	31
Colaborador 10	37
Colaborador 11	48
Colaborador 12	25
Colaborador 13	27
Colaborador 14	42
Colaborador 15	42
Colaborador 16	48
Colaborador 17	47
Colaborador 18	43

Nota: Tabla de creación propia

Tabla 7*Niveles de estrés en la subescala de realización personal*

Nivel	Pt	Cantidad	Porcentaje
Alto	>39	8	44
Moderado	32-38	4	22
Bajo	0-31	6	33
Total		18	100

Nota: Tabla de creación propia

Resultados y Discusión

En la presente sección se exponen los resultados obtenidos a partir de los datos recopilados durante la investigación. Aunque la muestra inicial estaba constituida por 22 participantes, debido a la rotación de personal en la empresa, la investigación se llevó a cabo con 18 colaboradores del área de aduana de Mundo Flete. Los resultados se presentan de forma organizada, alineados con los objetivos planteados, y acompañados de gráficos y tablas que facilitan la interpretación de los hallazgos. En la Tabla 8 se presenta la narrativa de cada uno de los colaboradores, lo que permite un análisis más detallado de las experiencias y percepciones de los colaboradores.

En cuanto a la discusión, se analiza y se interpreta la información obtenida, explorando el significado de los resultados en relación con los objetivos de la investigación. A lo largo de esta sección, se contrastan los hallazgos con estudios previos y se examinan sus implicaciones en el contexto del clima organizacional y el estrés laboral. Asimismo, se reflexiona sobre la relevancia de estos resultados para comprender mejor cómo las dinámicas laborales pueden influir en el bienestar emocional de los colaboradores." Además, se aborda el análisis de los resultados por cada uno de los objetivos de la investigación, permitiendo dar respuesta a las preguntas planteadas.

Identificación de la Percepción de los Trabajadores sobre el Clima Organizacional

Con el fin de identificar la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional en la empresa donde se desempeñan, se exploraron diferentes dimensiones a través de una entrevista, abarcando tanto aspectos negativos como positivos. En la Tabla 8 se presentan los testimonios de los 18 colaboradores que participaron en esta entrevista, lo que refleja que la comunicación, la retribución, el sentido de pertenencia, entre otros criterios, son factores clave que han tenido un impacto significativo en el ambiente de trabajo dentro de la empresa.

Relaciones Interpersonales

En el análisis de los resultados sobre las relaciones interpersonales, se observa una combinación de aspectos positivos y desafíos. En cuanto a las interacciones entre compañeros, los colaboradores destacan la presencia de un ambiente de apoyo mutuo, aunque este se ve ocasionalmente afectado por tensiones relacionadas con la carga laboral y las diferencias en los

estilos de trabajo. Un ejemplo relevante es el comentario de un colaborador que señaló: *“Las relaciones entre compañeros son buenas, hay un ambiente de apoyo mutuo, pero a veces surgen tensiones por la carga de trabajo o por diferencias en la forma de hacer las cosas.”* Este testimonio subraya que, si bien prevalece una disposición para cooperar, las discrepancias en la forma de abordar las tareas y la presión por la cantidad de trabajo pueden limitar la cohesión grupal.

Por otro lado, en lo que respecta a la comunicación entre áreas, emergen puntos críticos que los colaboradores describen como “deficientes” o “desordenados”. Esto se manifiesta en comentarios como: *“Es deficiente. Muchas veces nos enteramos de cambios importantes cuando ya están en marcha y eso genera caos y confusión en nuestra área.”* Esta percepción refleja cómo la falta de información oportuna y clara puede incrementar la sensación de desorganización y, con ello, los niveles de estrés entre los colaboradores.

Los hallazgos coinciden con la literatura revisada. Rodríguez (2011), enfatiza que la comunicación efectiva y las relaciones de apoyo entre colaboradores son pilares fundamentales para mantener un clima organizacional saludable. En esta línea, la percepción de una comunicación interdepartamental desorganizada representa una oportunidad clave de mejora para la empresa. Asimismo, Pineda (2019) destaca que el equilibrio en la carga de trabajo y el apoyo mutuo son esenciales para minimizar conflictos y fomentar la confianza entre los equipos. En este contexto, los resultados evidencian que, aunque el apoyo entre compañeros es un recurso positivo, las tensiones derivadas de la distribución desigual de tareas y la falta de comunicación efectiva son factores que limitan el potencial de las relaciones interpersonales.

Estilo de Dirección

El estilo de dirección en la empresa, está caracterizado por elementos de liderazgo participativo y autoritario, según las percepciones de los colaboradores. Por un lado, algunos describen el liderazgo como “participativo” o “colaborativo”, lo que sugiere una apertura en ciertos aspectos de la toma de decisiones. Un ejemplo es la opinión de un colaborador que mencionó: *“El estilo de liderazgo es bastante participativo, nos consultan en ciertos temas, pero no siempre.”* Este comentario evidencia un liderazgo que fomenta la participación en determinados contextos, generando un sentido de inclusión.

Por otro lado, también se observa la presencia de un liderazgo autoritario en situaciones específicas. Un colaborador destacó: *“Autoritario de viaje, no siempre nos consultan, y muchas veces las decisiones vienen ya impuestas.”* Esta perspectiva refleja momentos en los que las decisiones son unilaterales, lo que puede impactar negativamente en la motivación y el compromiso del equipo. Cohaila y Copara (2017) explican que este estilo puede generar un clima organizacional restrictivo, donde los colaboradores no se sienten valorados ni escuchados, afectando la cohesión y la moral del grupo.

En relación con el apoyo de los líderes hacia los colaboradores, los resultados muestran que, aunque este es generalmente positivo, también presenta inconsistencias. Por ejemplo, un colaborador comentó: *“Sí, en su mayoría recibo el apoyo necesario, aunque podría mejorar en algunas áreas,”* lo que sugiere que, aunque los líderes están dispuestos a brindar ayuda, existen oportunidades para mejorar la consistencia y proactividad del apoyo. Contrariamente, otros colaboradores indicaron que el apoyo es insuficiente en momentos críticos: *“No siempre se recibe el apoyo necesario. A veces es difícil obtener respuestas rápidas cuando se necesitan.”* Este señalamiento apunta a posibles limitaciones de disponibilidad de recursos, lo que incrementa la presión y el estrés en un entorno laboral exigente.

En consonancia con Chiavenato (2006) un liderazgo efectivo no solo implica participación en la toma de decisiones, sino también la capacidad de brindar apoyo constante y responder de manera adecuada a las necesidades del equipo. En este contexto, el estilo de dirección en la empresa se caracteriza por un balance entre aspectos positivos, como la inclusión en algunos procesos, y áreas de oportunidad, como la necesidad de un apoyo más consistente y una mayor consideración de las opiniones de los colaboradores en decisiones clave. Estos hallazgos sugieren que un ajuste en las prácticas de liderazgo podría mejorar tanto el compromiso como la percepción general del clima organizacional.

Sentido de Pertenencia

En el análisis de los resultados relacionados con el sentido de pertenencia, se evidencia una identificación moderada de los colaboradores con los valores y la misión de la empresa, aunque la conexión con la visión estratégica se percibe como limitada. Un colaborador expresó: *“Siento que hay una conexión con la misión y valores, pero la visión a veces se siente lejana y poco*

clara.” Este comentario sugiere que, aunque los principios fundamentales de la organización resuenan positivamente entre los colaboradores, la comunicación de la visión a futuro no logra inspirar un compromiso tangible. Según Robbins (1997), este tipo de desconexión puede dificultar la cohesión en torno a los objetivos estratégicos a largo plazo, debilitando el compromiso organizacional.

Por otra parte, aunque varios colaboradores reconocen que su trabajo tiene un impacto en la organización, existe una percepción generalizada de que este impacto no siempre es reconocido formalmente. Un testimonio representativo señala: *“Creo que mi trabajo tiene un impacto, pero no siempre se reconoce o se comunica su valor.”* Esta falta de retroalimentación y reconocimiento limita significativamente el sentido de pertenencia, lo cual podría afectar la motivación y el compromiso hacia los objetivos empresariales. En este sentido, Cohaila y Copara (2017) destacan que un sentido de pertenencia sólido se construye cuando los colaboradores perciben que sus contribuciones son valoradas y reconocidas, alineándose con los logros de la organización. La ausencia de esta comunicación, como indican los resultados, podría generar una desconexión entre los colaboradores y los logros organizacionales.

Además, es importante resaltar que, mientras la identificación con los valores corporativos es sólida, la falta de claridad en la visión estratégica y la ausencia de mecanismos efectivos de reconocimiento representan áreas clave de mejora. Por un lado, reforzar la comunicación sobre la visión de la empresa podría fortalecer el vínculo emocional de los colaboradores con los objetivos a largo plazo. Por otro lado, implementar estrategias formales de reconocimiento contribuiría a que los colaboradores perciban de manera más clara el impacto de sus aportaciones, fortaleciendo su compromiso y sentido de pertenencia.

Retribución

En el análisis de los resultados sobre retribución, se observa una insatisfacción notable entre los colaboradores, quienes perciben que la remuneración no corresponde con las exigencias y responsabilidades de sus roles. Un colaborador señaló: *“La compensación podría ser mejor, especialmente considerando las responsabilidades que tenemos.”* Este comentario refleja una percepción generalizada de que los salarios y beneficios no cumplen con las expectativas ni las necesidades de los colaboradores. De acuerdo con Herzberg (1959), la compensación, puede

generar no solo descontento, sino también afectar el rendimiento y el compromiso organizacional.

Adicionalmente, los colaboradores destacan la insuficiencia de beneficios adicionales en áreas clave como salud, desarrollo profesional y bonos por desempeño. Esta carencia es vista como un indicador de desinterés por parte de la empresa en el bienestar y crecimiento de sus colaboradores. Por ejemplo, las respuestas sugieren que la falta de incentivos económicos y oportunidades de desarrollo refuerzan la percepción de que el esfuerzo individual no es valorado. Esto puede tener un impacto negativo en la moral y aumentar la rotación del personal, al no sentirse respaldados ni motivados para permanecer en la organización.

Otro aspecto crítico identificado es el descontento con el sistema de reconocimiento. Los colaboradores consideran que este es inconsistente y poco frecuente, lo cual genera frustración. Un testimonio lo resume claramente: *“Siento que no se reconoce suficientemente mi dedicación y esfuerzo en momentos importantes.”* La ausencia de un reconocimiento adecuado, como señala Chiavenato, puede provocar desmotivación y una desconexión emocional entre los colaboradores y la empresa. Además, la falta de un sistema estructurado para valorar los logros individuales refuerza esta percepción, permitiendo que las contribuciones pasen desapercibidas, lo cual puede generar resentimiento y afectaciones en el sentido de pertenencia.

En conjunto, estos resultados evidencian que la combinación de una compensación percibida como baja y un reconocimiento deficiente plantea un desafío significativo para la organización en términos de retención de talento. La percepción de que el esfuerzo no es recompensado, ni económica ni emocionalmente, sugiere que los colaboradores podrían buscar alternativas laborales más alineadas con sus expectativas. Mejorar la competitividad de la compensación, implementar beneficios adicionales relevantes y establecer un sistema consistente de reconocimiento podrían ser pasos esenciales para abordar estas áreas de insatisfacción y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la empresa.

Disponibilidad de Recursos

En el análisis de los resultados sobre la disponibilidad de recursos, se identifica que, si bien los colaboradores cuentan con los recursos básicos necesarios para cumplir con sus funciones diarias, existen limitaciones importantes en cuanto a su calidad y adecuación para

tareas más complejas. Un colaborador comentó: *“A veces tenemos los recursos básicos, pero para tareas más complejas no siempre contamos con lo necesario.”* Este testimonio refleja que, aunque los recursos disponibles permiten alcanzar objetivos mínimos, la falta de herramientas actualizadas y adecuadas puede restringir la eficiencia y limitar el alcance de los proyectos.

De acuerdo con Chiavenato (2006), la provisión de recursos adecuados es un factor fundamental para mantener altos niveles de productividad y motivación en los equipos de trabajo. La ausencia de estos medios genera frustración entre los colaboradores y afecta directamente su desempeño, lo que podría traducirse en una disminución del compromiso con la organización. En línea con esta perspectiva, varios colaboradores manifestaron que la insuficiencia de recursos impacta negativamente en su productividad. Un ejemplo claro es el comentario: *“La falta de recursos adecuados afecta mi productividad y motivación, ya que es frustrante no poder cumplir con las expectativas debido a limitaciones externas.”* Este tipo de percepción pone en evidencia cómo las carencias en infraestructura y herramientas repercuten tanto en la capacidad de los colaboradores para alcanzar los objetivos como en su satisfacción laboral.

Además, la teoría de Herzberg (1959) enfatiza que las condiciones laborales inadecuadas, como la insuficiencia de recursos, son factores de insatisfacción que pueden reducir el rendimiento y generar desmotivación. En este contexto, la percepción de que los recursos disponibles son anticuados o insuficientes no solo constituye una barrera para el cumplimiento de las metas de productividad, sino que también afecta negativamente el clima organizacional al generar sentimientos de frustración y desamparo entre los colaboradores.

Estabilidad

En el análisis de los resultados sobre la estabilidad laboral, se destaca que la percepción predominante entre los colaboradores es positiva, siendo esta una de las fortalezas principales de la organización. La mayoría describe sus posiciones como estables y confiables, lo cual está directamente vinculado a la trayectoria de la empresa, con más de 24 años en el mercado. Un colaborador expresó: *“Mi trabajo es estable por ahora, y saber que la empresa lleva tanto tiempo en el mercado me da seguridad.”* Este comentario refleja cómo la continuidad operativa y la

experiencia de la empresa generan confianza en la seguridad laboral, incluso en un contexto de mercado que puede ser incierto.

Asimismo, la estructura organizativa y la comunicación interna refuerzan esta percepción de estabilidad. Los colaboradores señalan que la solidez de los procesos y el enfoque en proyectos sostenibles les permite concentrarse en sus tareas sin preocuparse por posibles incertidumbres a corto plazo. Sin embargo, algunos muestran cierta cautela respecto a los cambios recientes en el sector y factores externos. Por ejemplo, un colaborador comentó: *“Siento que mi trabajo es seguro, pero siempre existe la incertidumbre con los cambios en el sector.”* Este tipo de observación sugiere que, aunque la empresa ha logrado proyectar estabilidad, la comunicación continua sobre las estrategias futuras podría fortalecer aún más esta percepción y mitigar cualquier incertidumbre residual.

La estabilidad percibida también tiene un impacto significativo en el compromiso. Un testimonio lo ilustra claramente: *“La estabilidad laboral me hace sentir comprometido y dispuesto a dar más en mi trabajo.”* Este tipo de respuesta subraya que la seguridad en el trabajo no solo es valorada, sino que también actúa como un catalizador para aumentar la dedicación hacia los objetivos organizacionales. Además, esta percepción reduce la rotación, ya que los colaboradores se sienten respaldados por la solidez de la empresa, lo que les permite enfocarse en su desarrollo profesional sin buscar alternativas externas.

Desde la perspectiva teórica, Maslow (1943) señala que la estabilidad responde a una necesidad esencial de seguridad, y cuando esta necesidad se satisface, las personas pueden concentrarse en alcanzar niveles superiores de satisfacción y desempeño. Por su parte, Chiavenato (2006) subraya que la estabilidad y la seguridad laboral son pilares fundamentales para crear un clima organizacional positivo, permitiendo que quienes forman parte de la organización se sientan tranquilos y confiados en sus roles. En este caso, la longevidad de la empresa y su capacidad de adaptación en el mercado refuerzan esta percepción y promueven un ambiente de trabajo favorable.

Claridad y Coherencia

En el análisis de los resultados sobre claridad y coherencia, se observa que la percepción general de los colaboradores hacia la definición de objetivos y expectativas es favorable. La

mayoría destaca que los objetivos organizacionales están claramente establecidos y se comunican eficazmente, facilitando la alineación con sus actividades diarias. Un ejemplo de esta percepción es el comentario: *“Los objetivos son claros, hasta están plasmados en nuestras reuniones y tenemos acceso a ellos.”* Este testimonio resalta cómo la claridad en los objetivos permite a los integrantes de la organización comprender la dirección estratégica y definir sus metas individuales en consonancia con los propósitos generales.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora en cuanto a la comunicación específica sobre cómo alcanzar dichos objetivos. Algunos colaboradores expresan que, aunque los fines están bien definidos, las indicaciones sobre las acciones necesarias para lograrlos no siempre son consistentes, lo que puede generar confusión en la ejecución de ciertas tareas. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación en los niveles operativos para garantizar una ejecución más precisa y alineada con las expectativas organizacionales.

En cuanto a la coherencia en las decisiones de la dirección, los colaboradores reconocen que generalmente estas se ajustan a los objetivos y valores de la organización, lo que genera confianza en la visión estratégica. Un colaborador lo expresó así: *“Las decisiones de la dirección son coherentes con lo que se busca, aunque a veces cambian las prioridades.”* No obstante, también se mencionan situaciones puntuales en las que las decisiones son percibidas como contradictorias o tomadas de forma improvisada, lo que puede dar lugar a incertidumbre y falta de alineación dentro del equipo.

Desde una perspectiva teórica, Chiavenato (2006) señala que la claridad en los objetivos organizacionales es crucial para optimizar el desempeño, ya que minimiza ambigüedades y permite a las personas enfocar sus esfuerzos en actividades relevantes. Asimismo, Herzberg subraya que la coherencia en las decisiones directivas fomenta la motivación al reforzar la confianza en que la empresa sigue un rumbo claro y estable. Sin embargo, las decisiones que se perciben como inconsistentes o cambiantes pueden generar inseguridad y afectar la confianza en el liderazgo, disminuyendo la alineación con los propósitos organizacionales.

Valores

La percepción de los valores en la cultura organizacional es, en general, positiva, ya que la mayoría de los colaboradores consideran que estos están integrados en las prácticas diarias y

reflejan la esencia de la empresa. Un testimonio que lo ilustra es: *“Siento que los valores se reflejan en la cultura organizacional, desde el reclutamiento se enfocan en esto.”* Esto sugiere que la organización ha implementado estrategias desde etapas iniciales, como el reclutamiento, para garantizar que los valores sean parte esencial de la identidad corporativa. Este enfoque refuerza la confianza en los principios organizacionales y crea una base sólida para fomentar un ambiente de trabajo cohesionado.

No obstante, también se identifican percepciones de inconsistencia en la aplicación de los valores en situaciones específicas. Algunos colaboradores mencionan que, en ciertos momentos, las acciones de la empresa no siempre coinciden con los valores que se promueven, lo que genera cuestionamientos sobre la autenticidad de estos principios. Este tipo de disonancia, como señala Schein (1988) puede debilitar la credibilidad de la cultura organizacional, ya que los valores no solo deben ser declarados, sino también reflejados de manera coherente en todas las prácticas y decisiones.

En cuanto a la alineación entre los valores personales y los organizacionales, la mayoría de los colaboradores perciben una fuerte correspondencia, lo que refuerza su compromiso y sentido de pertenencia. Un ejemplo de esta percepción es: *“Mis valores coinciden con los de la empresa en gran medida.”* Según Robbins y Judge (2013), esta alineación es clave para fomentar una motivación intrínseca y un clima organizacional positivo, ya que permite que las personas sientan que sus principios están en sintonía con la filosofía y objetivos de la organización. Esta congruencia contribuye a un ambiente laboral de satisfacción y confianza, fortaleciendo el compromiso a largo plazo.

Por otro lado, los casos en los que los valores personales no coinciden completamente con los organizacionales reflejan una posible desconexión, que puede impactar en la motivación y en la disposición de los colaboradores para comprometerse con la organización. La teoría de la congruencia de valores sugiere que este desajuste puede generar tensiones y afectar la percepción de pertenencia.

Continuando con el análisis de los resultados y la discusión, se identificó el nivel de estrés laboral mediante la aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a una muestra de 18 colaboradores. Este instrumento, compuesto por 22 ítems, evalúa tres subescalas clave del

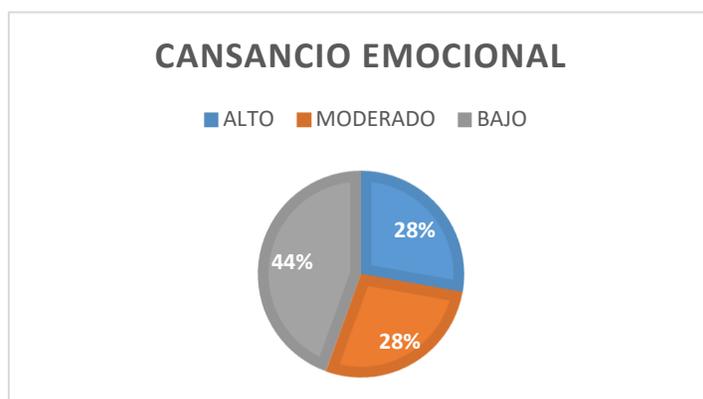
síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, cada una con niveles específicos que permiten clasificar la intensidad del síndrome. Para facilitar la interpretación de los resultados, se diseñaron gráficos que ilustran cada dimensión de manera detallada, proporcionando una visión más clara y comprensible de las diferentes áreas evaluadas.

Nivel de Estrés Laboral Presente en los Trabajadores

Con el fin de determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores, se aplicó un cuestionario que determina el nivel de estrés en cada una de las subescalas evaluadas. Es importante destacar que, gracias a la colaboración de 18 personas, se pudo percibir la influencia del clima organizacional en este factor crucial, que es el estrés.

Gráfico 1

Subescala Cansancio Emocional (CE)



Nota: Los porcentajes son la representación de la cantidad de colaboradores que perciben cada uno de esos niveles de cansancio emocional. Gráfico de creación propia.

En el Gráfico 1 se puede evidenciar que el 44% de la población evaluada, es decir, 8 personas tienen un nivel bajo, lo que indica que la mayoría de los participantes no experimentan niveles alarmantes de agotamiento emocional. Por otro lado, el 28% de los encuestados, o sea, 5 personas se encuentran en un nivel moderado. Esto sugiere que, aunque pueden experimentar algunos episodios de agotamiento, no están completamente sobrecargados. Sin embargo, 5 personas que son el 28% presentan un nivel alto de cansancio emocional, lo que refleja un

agotamiento significativo. Estos individuos probablemente sienten que su capacidad emocional está sobrecargada, lo cual podría afectar su bienestar y su rendimiento laboral a largo plazo.

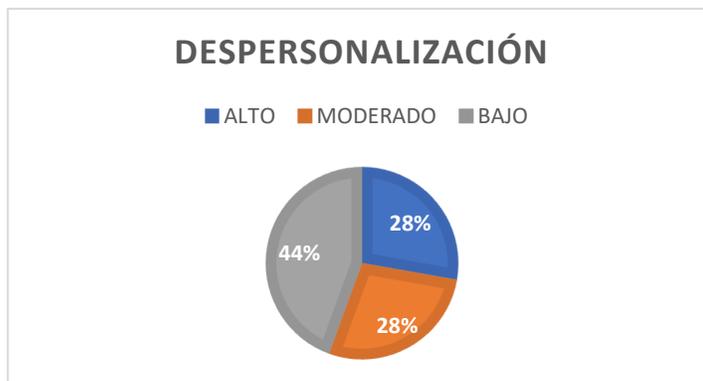
Los resultados indican que un 28% de los colaboradores de la empresa Mundo Flete presentan un alto nivel de cansancio emocional, lo que refleja un desgaste significativo en su capacidad para enfrentar las demandas laborales. Esto coincide con lo planteado por Maslach y Jackson (1981), quienes describen el cansancio emocional como una de las primeras manifestaciones del estrés laboral. Este agotamiento emocional se produce cuando las demandas emocionales del trabajo sobrepasan las capacidades del colaborador, afectando su bienestar y rendimiento.

Por otro lado, Chiavenato (2017) sostiene que el estrés laboral surge cuando las exigencias laborales superan los recursos disponibles del trabajador, lo que provoca tanto agotamiento físico como mental. En el caso de Mundo Flete, los resultados sugieren que este agotamiento está relacionado con una carga de trabajo elevada, sumada a la falta de recursos y a una distribución ineficiente de tareas. Estos factores agravan el desgaste emocional de los/las colaboradores/as, afectando su motivación y su capacidad para cumplir con sus responsabilidades.

Es fundamental que la empresa implemente estrategias que disminuyan la sobrecarga de trabajo y ofrezcan un mejor apoyo emocional y recursos adecuados a los/las colaboradores/as. Al mejorar la distribución de tareas y proporcionar programas de bienestar laboral, es posible reducir los niveles de cansancio emocional y, en consecuencia, aumentar la satisfacción y productividad de los/las colaboradores/as.

Gráfico 2

Subescala Despersonalización (DP)



Nota: Los porcentajes son la representación de la cantidad de colaboradores que perciben cada uno de esos niveles de despersonalización. Gráfico elaboración propia.

En el Gráfico 2 se puede evidenciar que el 44% de los/las colaboradores/as que son 8, reportan un nivel bajo de despersonalización, lo que indica que, en general, la mayoría de los participantes mantienen una conexión emocional saludable con las personas en su entorno laboral. El 28%, que son 5 personas, están en un nivel moderado. Esto sugiere que una proporción considerable de los encuestados puede estar experimentando cierto grado de insensibilidad, aunque no es completamente problemático. No obstante, el otro 28% que equivalen a 5 colaboradores, presentan un nivel alto de despersonalización, lo cual es preocupante ya que implica que estos individuos podrían estar desarrollando una actitud de desapego hacia los demás, lo que impacta negativamente en la calidad de las relaciones laborales y la atención a clientes.

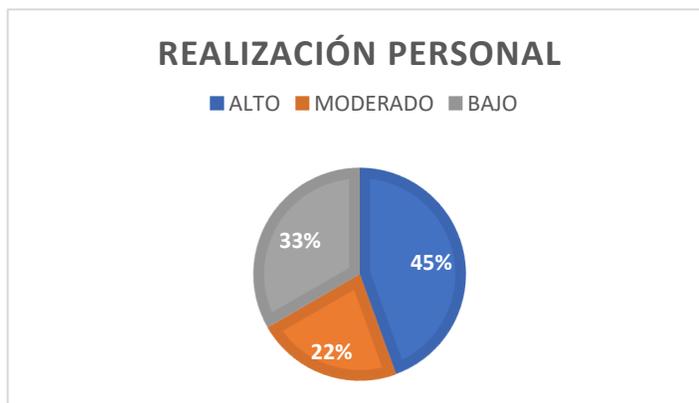
El 28% de los/las colaboradores/as también presenta un alto nivel de despersonalización, lo que refleja una desconexión emocional hacia sus colegas y sus tareas. Según Maslach y Jackson (1981), la despersonalización es otro síntoma clave del síndrome de burnout, que se manifiesta cuando los/las colaboradores/as adoptan una actitud distante y desinteresada, lo que afecta negativamente su relación con los demás y su desempeño laboral.

Rodríguez (2011), explica que un clima organizacional negativo puede agravar este tipo de desconexión emocional. Cuando los/las colaboradores/as perciben que el ambiente laboral es desfavorable, la falta de apoyo y la mala comunicación entre departamentos contribuyen al distanciamiento emocional. En Mundo Flete, muchos colaboradores reportan una falta de apoyo de sus superiores y una deficiente comunicación, lo que refuerza esta actitud de desapego.

Para revertir esta tendencia, es crucial que la empresa promueva un ambiente laboral más participativo, donde los/las colaboradores/as se sientan valorados y escuchados. Mejorar las relaciones interpersonales a través de una mayor colaboración y retroalimentación constante puede ayudar a reducir los niveles de despersonalización, mejorando así tanto el bienestar como el rendimiento de los/las colaboradores/as.

Gráfico 3

Subescala Realización Personal (RP)



Nota: Los porcentajes son la representación de la cantidad de colaboradores que perciben cada uno de esos niveles de realización personal. Gráfico de creación propia

El Gráfico 3, puede evidenciar que el 45% que representa a 8 personas de la muestra, tienen un nivel alto de realización personal, lo que indica que casi la mitad de los encuestados se sienten eficaz y exitoso en su trabajo. Por otro lado, el 22% que son 4 colaboradores, se encuentran en un nivel moderado, lo que indica que algunos colaboradores sienten que su rendimiento es aceptable, pero podrían beneficiarse de mayor apoyo o reconocimiento para elevar su sensación

de éxito en el trabajo. Por último, el otro 33% que son 6 personas, presentan un nivel bajo de realización personal, lo que sugiere que estas personas podrían estar luchando con una falta de satisfacción en su trabajo, lo cual podría llevarlos a experimentar mayores niveles de estrés en las otras dimensiones.

Un 33% de los/las colaboradores/as reportan un nivel bajo de realización personal, lo que indica que no se sienten eficaces o satisfechos con su desempeño laboral. Según Maslach y Jackson (1981), la realización personal está directamente vinculada a la percepción de éxito y satisfacción con las propias capacidades para cumplir con las demandas del trabajo. Los/las colaboradores/as que no sienten que su labor sea valorada o que carecen de reconocimiento adecuado tienden a experimentar esta baja en su realización personal.

En este sentido, Brunet (2014) señala que un clima organizacional que no fomenta el reconocimiento ni proporciona oportunidades de desarrollo personal afecta la satisfacción laboral de los/las colaboradores/as. En el contexto de Mundo Flete, los resultados muestran que varios colaboradores sienten que sus esfuerzos no son reconocidos, lo que disminuye su motivación y su percepción de éxito personal.

Es recomendable que la empresa implemente mecanismos de reconocimiento formal, como programas de incentivos y oportunidades de crecimiento profesional, para mejorar la percepción de los/las colaboradores/as sobre su propio desempeño y aumentar los niveles de realización personal.

Para continuar con el desarrollo de los resultados, se presenta el análisis del tercer objetivo específico, cuyo propósito es relacionar el clima organizacional y el estrés laboral, tomando en cuenta los resultados de los análisis previos. Es importante mencionar que cada una de las dimensiones del clima organizacional se relaciona con las subescalas del cuestionario, aunque no todas las subescalas se ven afectadas por todas las dimensiones. Por lo tanto, solo se establece la relación entre aquellas subescalas que están influenciadas por cada dimensión particular.

Relación del Clima Organizacional con el Estrés Presentado en los Trabajadores

El análisis de los resultados obtenidos del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) evidencia que los tres componentes del estrés laboral; cansancio emocional, despersonalización

y realización personal, esa siendo afectada por cada una de las dimensiones que estudia el clima organizacional.

Relaciones interpersonales: Cansancio Emocional y Despersonalización

Las relaciones interpersonales dentro de una organización son fundamentales para el bienestar emocional de los/las colaboradores/as. Las interacciones sociales saludables en el trabajo promueven un ambiente donde los/las colaboradores/as se sienten apoyados, lo que es clave para prevenir el cansancio emocional. Sin embargo, cuando las relaciones entre compañeros o con los supervisores son tensas, ineficaces o distantes, el cansancio emocional tiende a aumentar.

Según Maslach y Jackson (1981), la falta de apoyo social y la calidad deficiente de las relaciones laborales son factores cruciales en la aparición del cansancio emocional. Este tipo de cansancio se produce cuando las demandas emocionales del trabajo sobrepasan la capacidad de los/las colaboradores/as para hacerle frente, y en un ambiente laboral donde las relaciones son problemáticas, la sobrecarga emocional se intensifica.

En el caso de los/las colaboradores/as de Mundo Flete, los resultados indican que aquellos con un alto nivel de cansancio emocional también presentan una relación deficiente con sus compañeros y superiores, lo que corrobora la idea de que la calidad de las relaciones interpersonales impacta directamente en el estrés laboral.

Estilo de Dirección: Cansancio Emocional y Despersonalización

El estilo de dirección tiene una influencia significativa en la despersonalización. Según Rodríguez (2011), un estilo de liderazgo autoritario y poco participativo puede fomentar la desconexión emocional de los/las colaboradores/as, ya que no se sienten escuchados ni valorados. Cuando los líderes no fomentan un ambiente de apoyo y comunicación abierta, los/las colaboradores/as tienden a volverse más distantes y desconectados. Este estilo de dirección contribuye a la despersonalización, un síntoma característico del estrés. En Mundo Flete S, A, los/las colaboradores/as mencionaron que la falta de retroalimentación y el estilo de liderazgo autoritario contribuyeron a la despersonalización, ya que se sentían desconectados de la empresa y sus compañeros. Esto, según Maslach y Jackson (1981), es un mecanismo de defensa ante el cansancio emocional.

Sentido de Pertenencia: Realización Personal

El sentido de pertenencia está estrechamente relacionado con la realización personal. Los/las colaboradores/as que sienten que son parte integral de la organización tienen más probabilidades de experimentar una mayor satisfacción en su trabajo y de percibir que están logrando un propósito significativo. Cuando los/las colaboradores/as no se sienten valorados o no se identifican con los valores y objetivos de la empresa, esto impacta negativamente en su realización personal. Maslach y Jackson (1981) sugieren que la realización personal es uno de los aspectos más afectados por la falta de identificación con la organización. Si los/las colaboradores/as sienten que su trabajo no tiene valor o que no contribuyen de manera significativa, su motivación y satisfacción disminuyen, lo que aumenta la probabilidad de desarrollar burnout. En Mundo Flete S,A, los/las colaboradores/as mencionaron que su falta de identificación con la misión de la empresa afectaba su rendimiento y su percepción de éxito personal.

Retribución: Cansancio Emocional

La retribución es un factor clave en la motivación y el bienestar de los/las colaboradores/as. Cuando los/las colaboradores/as no sienten que su esfuerzo es adecuadamente recompensado, esto puede llevar a un aumento del cansancio emocional. Maslach y Jackson (1981) sugieren que la falta de recompensas adecuadas puede contribuir a la fatiga emocional, ya que los/las colaboradores/as se sienten desmotivados y agotados cuando su trabajo no se ve reflejado en una compensación justa. En Mundo Flete, varios colaboradores mencionaron que sentían que sus esfuerzos no eran suficientemente valorados, lo que contribuyó a su cansancio emocional.

Disponibilidad de Recursos: Cansancio Emocional

La disponibilidad de recursos adecuados es fundamental para que los/las colaboradores/as puedan realizar su trabajo de manera eficiente. Cuando los recursos son limitados o inadecuados, esto genera una sobrecarga de trabajo y estrés, lo que se refleja en un aumento del cansancio emocional. Chiavenato (2017) destaca que la falta de recursos adecuados es una de las principales causas del estrés laboral. Se ha observado, que cuando los/las colaboradores/as no tienen las herramientas necesarias para realizar sus tareas, esto genera

frustración y agotamiento. En Mundo Flete S,A, muchos colaboradores indicaron que la falta de recursos adecuados, como tecnología y apoyo administrativo, aumentaba su carga de trabajo y su nivel de cansancio emocional.

Estabilidad organizacional: Cansancio Emocional

La estabilidad organizacional es otro factor crucial que influye en el nivel de estrés de los/las colaboradores/as. Cuando los/las colaboradores/as no perciben estabilidad en sus trabajos o en las políticas de la organización, esto genera una sensación de incertidumbre que aumenta el cansancio emocional. Chiavenato (2017) explica que la incertidumbre respecto al futuro de la empresa genera estrés porque los/las colaboradores/as sienten que sus esfuerzos no están siendo invertidos en un entorno seguro. En el caso de la empresa Mundo Flete S,A, algunos colaboradores reportaron que no sabían si sus empleos estarían asegurados a largo plazo, lo que alimenta el cansancio emocional, ya que la falta de estabilidad genera ansiedad y agotamiento.

Claridad y coherencia organizacional: Cansancio Emocional

La claridad y coherencia organizacional, es esencial para prevenir el estrés. Cuando los/las colaboradores/as no tienen claro cuáles son sus responsabilidades o las expectativas de la empresa, esto genera una sobrecarga emocional y mental. Según Chiavenato (2017), la ambigüedad de roles contribuye al estrés porque los/las colaboradores/as no saben cómo gestionar sus tareas de manera eficiente. Esto se refleja en la subescala de cansancio emocional. En Mundo Flete S,A, algunos colaboradores reportaron que la falta de claridad en la distribución de tareas los llevó a sentirse abrumados, lo que agravó su agotamiento emocional. La falta de una estructura coherente y clara sobre las expectativas genera inseguridad y fatiga.

Valores Organizacionales: Realización Personal

Los valores organizacionales tienen un impacto directo en la realización personal de los/las colaboradores/as. Según Brunet (2014), cuando los/las colaboradores/as perciben que sus valores no están alineados con los de la organización, su satisfacción en el trabajo disminuye, lo que afecta su sentido de logro. Cuando los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son reconocidos, o que la empresa no valora sus contribuciones, esto conduce a una disminución en la realización personal. En Mundo Flete S,A, varios colaboradores expresaron que la falta de

reconocimiento y la desconexión entre los valores personales y organizacionales afectaban su motivación y su sentido de éxito. Como se explica en la teoría de Maslach y Jackson (1981), la realización personal está estrechamente vinculada al reconocimiento y la alineación de valores.

Acciones Propuestas para un Clima Organizacional Adecuado

Las acciones propuestas fueron elaboradas a partir del análisis de las áreas clave que impactan el clima organizacional y el estrés laboral en la empresa. Estas medidas se presentan como posibles soluciones para mejorar el bienestar de los/las colaboradores/as, aunque su efectividad no se garantiza, ya que no serán implementadas directamente por este estudio. Hemos identificado y priorizado las áreas más afectadas, proponiendo acciones individuales enfocadas en mejorar directamente dichas áreas. Por otro lado, las áreas menos afectadas se han agrupado para abordar de manera conjunta dos o más dimensiones mediante acciones integradas, maximizando el impacto positivo en la dinámica organizacional.

Retribución

Las acciones para tomar en esta área buscan asegurar que los/las colaboradores/as reciban una compensación adecuada que refleje tanto el mercado laboral como las responsabilidades de sus roles.

Revisión Salarial. Los resultados evidenciaron que la percepción de la retribución actual es una de las principales fuentes de insatisfacción entre los/las colaboradores/as. Se recomienda realizar un análisis comparativo periódico con empresas del mismo sector para garantizar que los salarios estén alineados con las responsabilidades de los puestos y las expectativas del mercado. Este proceso debe basarse en datos objetivos y revisarse regularmente para evitar insatisfacciones y asegurar que la remuneración se ajuste a las exigencias del puesto.

Bonificaciones por Desempeño. Durante las entrevistas, algunos colaboradores señalaron que la falta de reconocimiento adicional por su esfuerzo impacta su motivación. La implementación de un sistema de bonificación ligado al rendimiento individual y grupal no solo puede aumentar la motivación, sino que también refuerza la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

Beneficios Adicionales. Además de la compensación base, se propone ampliar los beneficios como seguros de salud, seguros dentales, programas de desarrollo profesional, descuentos en centros comerciales y un sistema de recompensas que fortalezca el sentido de pertenencia. Estas medidas abordan las dimensiones de retribución y estabilidad identificadas en el análisis.

Capacitación sobre Gestión Financiera Personal. Algunos colaboradores mencionaron el impacto del estrés financiero en su bienestar. Ofrecer programas educativos para ayudar a los/las colaboradores/as a gestionar su salario y recursos personales puede reducir este tipo de estrés, promoviendo el bienestar general.

Disponibilidad de Recursos

Con estas acciones buscamos asegurar que los/las colaboradores/as tengan acceso a las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de forma eficiente, sobre todo en tareas especializadas.

Evaluación y Actualización de Recursos Tecnológicos y Materiales. Durante la recolección de datos, se identificó que algunos colaboradores perciben limitaciones significativas en los recursos disponibles. Es fundamental realizar una revisión exhaustiva de estos recursos y actualizar aquellos que ya no cumplan con las necesidades del equipo.

Capacitación Técnica. Ofrecer formación continua en técnicas de optimización de recursos permite que los/las colaboradores/as aprovechen mejor las herramientas disponibles, una necesidad que surgió en el análisis de la dimensión de recursos.

Presupuesto para Recursos Adicionales. La falta de herramientas adecuadas para ejecutar tareas fue una queja recurrente en las entrevistas. Se sugiere establecer un presupuesto fijo para la adquisición de recursos según las necesidades de cada departamento.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones saludables dentro de la organización son esenciales para un ambiente de trabajo armónico y productivo.

Dinámicas de Integración y Construcción de Equipos (Team Building). La dimensión de relaciones interpersonales destacó como un área con alto impacto en el clima organizacional.

Actividades periódicas que fomenten la cooperación entre los/las colaboradores/as pueden mejorar significativamente estas relaciones.

Entrenamiento en habilidades sociales y gestión de conflictos: Capacitar a los/las colaboradores/as en comunicación asertiva y resolución de conflictos contribuirá a minimizar tensiones y mejorar la dinámica grupal, algo mencionado en las entrevistas como necesario para reducir la fricción interpersonal.

Promoción de la Comunicación Interdepartamental. Una mejor coordinación entre áreas fue una sugerencia recurrente de los/las colaboradores/as, lo que subraya la necesidad de canales claros y efectivos de comunicación interna.

Feedback Constante. Fomentar un ambiente de retroalimentación continua, identificado en las entrevistas como un mecanismo de mejora, ayudará a que los/las colaboradores/as se sientan escuchados y valorados.

Liderazgo y Alineación de Valores

Enfocarse en el liderazgo y en la alineación de valores es fundamental para mejorar el compromiso y la cohesión organizacional.

Liderazgo Participativo. Se sugiere fomentar un estilo de liderazgo inclusivo, algo valorado por los/las colaboradores/as durante el estudio. Este enfoque aumenta la motivación y el sentido de pertenencia.

Refuerzo de los Valores Organizacionales. Las entrevistas revelaron una desconexión entre los valores percibidos y las acciones organizacionales. Es fundamental promover actividades que refuercen la práctica diaria de los valores corporativos.

Reconocimiento y Aprecio. Establecer un sistema de reconocimiento regular refuerza el sentido de pertenencia, una dimensión mencionada como crítica en el análisis.

Comunicación y estabilidad organizacional

Mejorar la comunicación interna y garantizar la coherencia organizacional son claves para promover la estabilidad y confianza a largo plazo.

Mejorar la Comunicación sobre la Visión y Estrategias de la Empresa. La percepción de falta de claridad en los objetivos organizacionales fue un factor mencionado en las entrevistas. Sesiones informativas regulares pueden mejorar esta percepción.

Revisión y Reforzamiento de los Procesos Organizacionales. La coherencia en la toma de decisiones genera confianza, algo que los/las colaboradores/as indicaron como esencial para percibir un ambiente organizacional estable.

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos en esta investigación, se presenta un conjunto de recomendaciones orientadas a optimizar el clima organizacional y reducir los niveles de estrés laboral identificados en los/las colaboradores/as que se desempeñan en el área de aduana de Mundo Flete S.A. Estas propuestas están integradas dentro de acciones, diseñado para abordar de manera estratégica las áreas de mejora detectadas y fomentar un ambiente de trabajo más equilibrado y favorable para los/las colaboradores/as. Las recomendaciones irán dirigidas tanto para los líderes como a los/las colaboradores/as de la empresa Mundo Flete S.A.

- **Asegurar la implementación efectiva de las acciones propuesto**
Se recomienda que la empresa considere seriamente la ejecución de las acciones descritas en el plan, priorizando aquellas que aborden las áreas con más limitantes identificadas, como la retribución y la disponibilidad de recursos.
- **Fomentar un compromiso organizacional con el cambio**
Se sugiere involucrar activamente a los líderes y colaboradores en la implementación del plan de acción, reforzando la importancia de su participación para generar un cambio positivo en el clima organizacional y reducir el estrés laboral.
- **Incorporar acciones dentro de un plan de mejora continua**
Las acciones propuestas deben integrarse en una dinámica de mejora constante, asegurando que las intervenciones no se limiten a corto plazo, sino que se adapten y evolucionen conforme cambien las necesidades de la empresa.
- **Garantizar la alineación de las acciones con los objetivos de investigación**
Es importante que las acciones estén en relación con la visión, misión y valores de la empresa, de manera que refuerce la coherencia organizacional y promueva un ambiente laboral saludable.
- **Buscar apoyo externo si es necesario**
Para implementar ciertas estrategias, como la capacitación en habilidades interpersonales o la revisión salarial, puede ser útil recurrir a consultores especializados que aporten perspectivas externas, experiencia y pericia.

Conclusiones

La presente investigación ha permitido analizar en profundidad la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los/las colaboradores/as del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A., logrando cumplir los objetivos propuestos y responder a las preguntas directrices planteadas. A través de las herramientas de análisis utilizadas, se identificaron las percepciones predominantes de los/las colaboradores/as, los niveles de estrés experimentados y las principales áreas críticas que afectan el bienestar laboral.

En cuanto al clima organizacional, los resultados revelaron que dimensiones como las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la retribución tienen un impacto significativo en la percepción del ambiente laboral. Se observó que, cuando estas dimensiones presentan deficiencias, como falta de apoyo entre colegas, una dirección autoritaria o una percepción de insuficiencia en las compensaciones económicas y emocionales, aumentan los niveles de estrés laboral. Los/las colaboradores/as evaluados experimentaron niveles de estrés moderado y alto en una proporción relevante, siendo el cansancio emocional la dimensión más afectada, seguido de la despersonalización.

Desde un enfoque integrador, se encontró que el clima organizacional desfavorable incrementa el estrés laboral, lo que a su vez afecta el desempeño y el bienestar emocional de los/las colaboradores/as. Esto refuerza la importancia de implementar estrategias que fortalezcan un ambiente laboral positivo, como mejorar las relaciones interpersonales, fomentar un liderazgo inclusivo y desarrollar esquemas de retribución que consideren tanto beneficios económicos como el salario emocional.

En relación con el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026, los hallazgos de esta investigación son congruentes con el objetivo de mejorar el bienestar de la población trabajadora, especialmente en un contexto donde las condiciones laborales precarias pueden intensificar el estrés. En entornos con recursos limitados, como los observados en esta empresa, garantizar un clima organizacional saludable puede contribuir no solo al bienestar de los/las colaboradores/as, sino también a la productividad y sostenibilidad de la organización, promoviendo la estabilidad laboral.

Por otro lado, la vinculación con el ODS 3: Salud y Bienestar resalta la importancia de las intervenciones organizacionales en la salud mental y el bienestar emocional de los/las colaboradores/as. La pandemia de COVID-19 dejó en evidencia que la salud mental es fundamental para garantizar entornos laborales sostenibles y competitivos. En este sentido, las acciones propuestas en este estudio, como capacitaciones en gestión del estrés y programas de bienestar, se alinean directamente con los esfuerzos globales por mejorar la calidad de vida de los/las colaboradores/as y promover un desarrollo empresarial responsable.

Finalmente, esta investigación no solo aporta un análisis relevante para la empresa Mundo Flete S.A., sino que también constituye una base para futuras investigaciones en el sector logístico, un área altamente demandante. Las recomendaciones planteadas tienen el potencial de ser replicadas en contextos similares, fomentando entornos laborales más saludables y sostenibles. Esto refuerza la necesidad de que las empresas aborden el clima organizacional como un factor estratégico para alcanzar sus objetivos, garantizando la salud y el bienestar de sus colaboradores como un eje central de su gestión.

Referencias

- Aguirre, B y Castro K. (2021). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desarrollo de las funciones del personal de la cooperativa de producción agroindustrial Nicarao R.L (Copanicarao) durante el período 2020-2021* [Tesis de Maestría Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/17276/1/17276.pdf>
- Alcazar, R. M. (2003, octubre 26). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambio-organizacional/>
- Apiquian Guitart, A. (2007). *Síndrome de Burnout en las empresas* (Tesis de licenciatura, Universidad Red Anáhuac). <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias Gomez, J., Villasis Keever, M. A. y Miranda Novales, M. G. (2016). *Protocolo de investigacion III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 201-206.
- Arpita Rojas, A. M. (2016). *Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario "Maslach Burnout Inventory" en internos de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - Junio 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://core.ac.uk/download/pdf/323342713.pdf>
- Azkue, I. (2023, mayo 29). *Clima organizacional*. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/clima-organizacional/>
- Bakker, A. y Rodríguez, A. (2012). *Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva*. Psicothema, 24, 65–65. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72723431010.pdf>
- BPO (2024, 21 de marzo). *La importancia de la retroalimentación continua en el desarrollo del empleado*. Recuperado de <https://www.bpo.mx/la-importancia-de-laretroalimentacion-continua-en-el-desarrollo-del-empleado/>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R. y Cardona-Arbeláez, D. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio*. Información tecnológica, 31(1), 141-148.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

- Castelló, E. (s.f.). *Affor Health*. Obtenido de Affor Health: <https://afforhealth.com/ods-3-salud-y-bienestar-tambien-mental/>
- Cerviño Kaptur, P. (2024). *El síndrome de quemarse por el trabajo: La individualización de lo colectivo*. Nara Psicología. <https://narapsicologia.es/publicaciones/el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-la-individualizacion-de-lo-colectivo/>
- Chávez, J. (2023, 12 de septiembre). *Eficiencia organizacional: Qué es, características e importancia*. CEUPE. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/eficiencia-organizacional.html>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1976). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G. S. Sanders & J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness* (pp. 227–251). Lawrence Erlbaum Associates.
- Chiang, A., Sanhueza, C. y Rivera, M. (2021). *Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: Comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública*. RAN – Revista Academia & Negocios, 8(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4018647
- Chiavenato, I. (2006). *Talento Humano*. México: Interamericana Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2001). *El talento humano en la organización*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiocca, E., Sanhueza, C. y Rivera, M. (2021). *Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: Comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública*. RAN – Revista Academia & Negocios, 8(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4018647
- Cohaila, F. y Copara, A. (2018). *ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE TACNA S.A., 2017*. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7704/53.0910.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Corbetta, P.(2003). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. III Le tecniche qualitative*. Bologna. Il Mulino . Corsaro, W. (1985) *Friendship and Peer Culture in the early years*. Norwood. Ablex Publishing Corporation.
- Corredor, A., García, B. y Rodríguez, C. (2021). *Análisis del clima organizacional en la empresa del sector palmero de la región Caribe colombiana*
- Cruz Barbosa, S., Souza, S., Martins, K. Y. N. y Souza, J. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios*. Revista "Alternativas en Psicología", 21, 38-61.
- Dominguez Pucha, S. (2023). *Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/5664>
- Drovett, S. (2012). *Organización y administración*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Maechi, págs. 91-94.
- Economipedia (s.f.). *Proceso de mejora continua*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Fernández, D.M & Tejero G.C,. (2010). Estrés laboral y dirección escolar. Escala de medición y jerarquía de estresores. *Bordón*. 2010; 62(1): 123-137.
- García Guzmán, L. F. y Carrión Silva, K. Y. (2016). *Carga laboral y nivel de estrés del personal de Enfermería en León, Nicaragua*. Revista Española de Enfermería de Salud Mental, 42-50.
- Gilla, M. A., Gimenez, S. B., Moran, V. E. y Olaz, F. O. (2019). *Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental*. Liberabit, 25(2), 179-193. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
- Gocalves, A. *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Hampton: R. David (1989), 2000.
- González Palacios, H. L., & Gutiérrez Quezada, K. D. C. (2019). *Análisis del clima organizacional del departamento de compras de servicios en la empresa Nicaragua Sugar Estatic Limited, ubicada en el municipio de Chichigalpa en el departamento de Chinandega en el periodo comprendido de mayo a septiembre 2019* (Doctoral dissertation).

- Guru. (s.f.). *What is Strategic Communication? Definition and examples*. Recuperado de <https://www.getguru.com/es/reference/what-is-strategic-communication-definition>
- Guzmán, J. (2021). *¿Qué es Google Forms y para qué sirve?*. JuanSGuzman. <https://juansguzman.com/que-es-google-forms-para-que-sirve/>
- Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. C. (2016). *Validación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano (Validation of Maslach Burnout Inventory-Student Survey [MBI-SS] in Colombian academic context)*. *CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C & Baptista-Lucio, M., (s.f.). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). Recuperado de www.elosopanda.com
- Humanet (2024, 20 de noviembre). *El valor de agradecimiento en las organizaciones*. Recuperado de <https://humanetcorp.com/el-valor-de-agradecimiento-en-las-organizaciones/>
- Liza Neciosup, J. J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir SAC 2020.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A. H. "A theory of human motivation" [Una teoría de la motivación humana]. *Psychological Review* 50. 1943: 370-396.
- Mena, B., Cruz-Alemán, D., & Guevara-García, A. (2020). Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN- Managua, FAREM-Carazo, en el segundo semestre 2019. *Terrón Universitario*, 25, 29 – 42.
- Moriana Elvira, J., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 597-621. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>
- Narváez-Espinoza, B. y López-Cano, A. (2017). *Recursos humanos*. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/8151/1/18293.pdf>
- Robbins, S. P. (1997). *Comportamiento organizacional: Teoría y práctica*. México: Prentice Hall.

- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour*. Pearson Higher Education AU.
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.
- Paloma, A. (2024, 12 de junio). *Cohesión grupal: las claves para el éxito en equipo*. Gaddex. Recuperado de <https://www.gaddexapp.com/blog/cohesion-grupal>
- Peralta, P., Cervantes, V., Salgado, R., y García, C. (2020). Formas organizativas modernas en empresas grandes del sector cooperativo colombiano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(4), 145-161. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34654>
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17), 17-25.
- Personio. (s.f.). *Team Building: Qué es y cómo implementarlo en tu empresa*. Recuperado de <https://www.personio.es/glosario/team-building/>
- Pineda Vargas, M. D. J. (2019). Taller de relaciones interpersonales en el clima organizacional en una Unidad Educativa de Guayas–2018.
- Propositivo (s.f.). *¿Qué es el Coaching Laboral?* Recuperado de <https://www.propositivo.es/centro-coaching-castellon/que-es-el-coaching-laboral/>
- QuestionPro (s.f.). *Gestión organizacional: Qué es, funciones y estilos*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-organizacional/>
- Saborío-Morales, L., & Hidalgo-Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *SciELO. Med. leg. Costa Rica* vol.32 n.1 Heredia Jan./Mar. 2015.
- Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral*. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-59.
- Robbis, S & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. PEARSON. (15ª ed.).
- SCM Latam. (2024, 29 de abril). *Reconocimiento laboral: Qué es, tipos y su importancia*. Recuperado de <https://scmlatam.com/que-es-reconocimiento-laboral/>

- Selye, H., & Stora, B. (2010). *Definición de estrés. Ser y crear una oferta irresistible". Fernando Castro Experiencia personal en varias empresas.*
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica.* Plaza & Janes Editores P.
- Siquia (2021, 5 de mayo). *¿Qué es la gestión emocional y cuáles son sus beneficios?* Recuperado de <https://www.siquia.com/blog/que-es-la-gestion-emocional/>
- Valdivia Arce, E. J., & Vasquez Huacho, L. E. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.*
- Ven y Cía (s.f.). *La importancia de la alineación estratégica en la planeación estratégica.* Recuperado de <https://venaycia.com/la-importancia-de-la-alineacion-estrategica-en-la-planeacion-estrategica/>

Anexos

En este acápite se presentan los anexos, los cuales constituyen un complemento esencial para la presente investigación. Los mismos contienen información relevante que amplía, respalda y detalla los aspectos abordados en el cuerpo del documento. Entre los elementos incluidos se encuentran tablas e imágenes que ofrecen un soporte visual y estadístico a los resultados y análisis presentados, así como documentos utilizados durante la investigación, tales como cuestionarios, formatos de consentimientos informados y otros instrumentos aplicados.

Estos anexos tienen como objetivo garantizar la transparencia del proceso investigativo y facilitar la comprensión de los datos recolectados, fortaleciendo la validez y confiabilidad de los hallazgos expuestos en esta tesis.

Anexo1: Consentimiento informado**Consentimiento Informado**

Yo, _____, mayor de edad, identificado/a con cédula de identidad número: _____, nicaragüense, del municipio de _____, autorizo que la información proporcionada en este documento sea utilizada exclusivamente para el estudio de investigación titulado "Impacto del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A. en Managua durante el segundo semestre de 2024", realizado por estudiantes de V año de la Universidad Católica 'Redemptoris Mater', como parte de los requisitos para optar al título de Licenciatura en Psicología.

Se me ha informado que en esta investigación se realizarán entrevistas semiestructuradas y se aplicará el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide el nivel de estrés laboral, para analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en mi puesto de trabajo.

Entiendo que mi participación en este estudio es voluntaria, y que la información proporcionada será confidencial. Los datos recopilados no serán utilizados para ningún otro fin que no sea el estrictamente académico, con el propósito de cumplir los objetivos de la investigación.

Estando todos conformes, firmamos en la ciudad de _____, Nicaragua, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del investigador

Firma de la persona evaluada

Anexo 2: Cuestionario de Maslach Burnout

Test MBI

Este cuestionario **Maslach Burnout Inventory (MBI)** está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Instrucciones:

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= nunca
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que mi trabajo me está desgastando *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Siento que me he hecho más duro con la gente *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Me siento con mucha energía en mi trabajo *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Me siento frustrado en mi trabajo *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes *

0

1

2

3

4

5

6

Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes *

0

1

2

3

4

5

6

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo *

0

1

2

3

4

5

6

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades *

0

1

2

3

4

5

6

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Anexo 3: Entrevista

Entrevista Semiestructurada

El objetivo de esta entrevista es identificar la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional en el área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A, tomando en cuenta las escalas del clima organizacional según Drovett (2011) que son: las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad y coherencia en la dirección, y los valores. Se busca identificar factores clave que influyen en el ambiente laboral y en la satisfacción de los colaboradores, con el fin de crear recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima organizacional.

Esta entrevista semiestructurada consta de 16 preguntas abiertas que se le realizarán a los 22 colaboradores del área de aduana para luego realizar el análisis adecuado.

1. Relaciones interpersonales

¿Cómo describiría las relaciones entre compañeros en su área de trabajo?

¿Cómo percibe la comunicación entre su área y otras áreas?

2. Estilo de dirección

¿Cómo percibe usted el estilo de liderazgo de sus jefes o superiores? ¿Cree que es participativo, autoritario, o de qué otra manera?

¿Consideraría que sus jefes le brindan el apoyo necesario para realizar su trabajo de manera efectiva?

3. Sentido de pertenencia

¿Qué tan identificado se siente con la misión, visión y los valores de la empresa?

¿Cree que su trabajo tiene un impacto significativo en la organización? ¿Cómo cree que esto afecta a su sentido de pertenencia?

4. Retribución

¿Está satisfecho con la compensación y beneficios que recibe en relación con el trabajo que realiza?

¿Considera que la empresa reconoce y valora adecuadamente tu esfuerzo y dedicación?

5. Disponibilidad de recursos

¿Cree que la empresa le ofrece un buen nivel de recursos (materiales, tecnología e infraestructura) con los que cuenta para realizar bien su trabajo?

¿Cómo cree que afectaría la disponibilidad (o falta) de recursos a su productividad y motivación en el trabajo?

6. Estabilidad

¿Siente que su trabajo en la empresa es seguro y que su posición está garantizada a largo plazo?

¿Por qué?

¿Cómo influye la percepción de estabilidad en su compromiso con la empresa?

7. Claridad y coherencia

¿Considera que los objetivos y expectativas de la empresa son claros y bien comunicados?

¿Siente que las decisiones de la dirección son coherentes con los valores y metas de la empresa?

8. Valores

¿Cree que los valores de la empresa se reflejan en las prácticas diarias y en la cultura organizacional?

¿En qué medida siente que sus valores personales están alineados con los de la empresa?

Tabla 8*Operacionalización de respuestas obtenidos en la entrevista aplicada*

Extracción de respuestas de la entrevista aplicada	
Criterios de análisis	Respuestas
Relaciones interpersonales	<p>Colaborador 1: Las relaciones entre compañeros son buenas, hay un ambiente de apoyo mutuo, pero a veces surgen tensiones por la carga de trabajo o por diferencias en la forma de hacer las cosas.</p> <p>La forma de comunicarse en la empresa puede ser algo complicada porque no siempre recibimos la información necesaria a tiempo, lo que a veces nos deja un poco desorientados y hace que tengamos que improvisar sobre la marcha.</p> <p>Colaborador 2: Nos llevamos bien entre compañeros, pero hay momentos de tensión cuando el trabajo se acumula y no todos colaboran de la misma manera, lo que genera malestar.</p> <p>Es deficiente. Muchas veces nos enteramos de cambios importantes cuando ya están en marcha y eso genera caos y confusión en nuestra área.</p> <p>Colaborador 3: Nos llevamos muy bien, aunque a veces hay fricciones por la</p>

carga de trabajo y las expectativas de cada uno.

La comunicación con otras áreas es bastante buena, aunque siempre hay espacio para mejorar, especialmente en temas urgentes.

Colaborador 4: Las relaciones son bastante buenas, aunque siempre hay espacio para mejorar la colaboración entre todos.

Puede ser fluida en general, pero a veces falta que todos estemos en la misma página respecto a los objetivos comunes.

Colaborador 5: Nos llevamos bien en general, pero a veces hay conflictos por la forma en que se distribuye el trabajo.

Regular, a veces no se nos informa sobre decisiones importantes hasta que es tarde.

Colaborador 6: Nos llevamos bien en su mayoría, pero a veces hay tensiones que se generan por la falta de coordinación.

Podría mejorar, especialmente en proyectos conjuntos donde es crucial que todos estemos al tanto.

Colaborador 7: Las relaciones son tensas, no hay un verdadero compañerismo, aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

La comunicación con otras áreas es casi inexistente, lo que genera muchos malentendidos.

Colaborador 8: Hay buenas relaciones en general, aunque algunas personas no colaboran mucho.

Aceptable, aunque hay detalles que se pierden por falta de seguimiento.

Colaborador 9: Las relaciones entre compañeros son buenas, hay un ambiente de apoyo mutuo.

Excelente, siempre estamos informados., aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

Colaborador 10: Las relaciones son superficiales, hay favoritismos que afectan el ambiente.

Malísima, a veces no sabemos qué está pasando en otras áreas y eso te molesta el día a día.

Colaborador 11: Las relaciones son cordiales, aunque hay algunos conflictos que afectan el ambiente.

La comunicación podría mejorar, ya que no siempre se comparten los cambios a tiempo y esto te afecta en tu día a día

Colaborador 12: Las relaciones entre compañeros son amigables, hay buena disposición, aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

Buena en general, aunque hay algunas áreas de mejora.

Colaborador 13: Hay buen compañerismo, pero a veces las cargas no se distribuyen equitativamente.

Es regular, a veces no sabemos bien qué esperar pero toca aguantar

Colaborador 14: Nos llevamos bien en general, pero hay algunas tensiones que deben resolverse.

La comunicación ha mejorado, pero aún falta coordinación entre áreas, como es una empresa grande es lo que tiene

Colaborador 15: Las relaciones entre compañeros son, en su mayoría,

positivas., aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

Siento que la comunicación entre áreas podría ser más efectiva.

Colaborador 16: En general, las relaciones laborales son buenas, pero podrían ser mejores.

La forma en que se transmite la información no es siempre eficiente.

Colaborador 17: Nos llevamos bien, pero hay cierta desconfianza., aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

La forma de comunicar cambios es un poco desordenada., aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

Colaborador 18: Nos llevamos bien, pero podría haber más colaboración., aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

Estilo de dirección

La forma en que se comunican las decisiones es poco clara.

Colaborador 1: El estilo de liderazgo es bastante participativo, nos consultan y toman en cuenta nuestras opiniones, aunque a veces las decisiones ya vienen predefinidas y solo buscan nuestra aprobación.

Generalmente sí, los jefes brindan el apoyo necesario, pero a veces se tardan en responder o en tomar decisiones que necesitamos para seguir avanzando con nuestras tareas.

Colaborador 2: La manera en que se lidera más bien autoritario, se toman decisiones sin consultarnos y luego se nos exige cumplir con plazos y tareas que no teníamos previstos.

No siempre se recibe el apoyo necesario. A veces parece que nos dejan solos con problemas que no podemos resolver sin su ayuda.

Colaborador 3: Es colaborativa en general, aunque puede mejorar, pero a veces hay decisiones que se toman sin consultarnos y nos afectan directamente.

Sí, en su mayoría recibo el apoyo necesario, aunque en algunos casos específicos se podría mejorar.

Colaborador 4: Directo, aunque se nos consulta en ciertas decisiones estratégicas.

Sí, recibo el apoyo necesario, pero a veces siento que nos falta más autonomía en ciertas decisiones.

Colaborador 5: Autoritario de viaje, no siempre nos consultan antes de tomar decisiones que nos afectan.

No siempre recibo el apoyo necesario, a veces parece que no están disponibles cuando más se les necesita.

Colaborador 6: Casi siempre es colaborativa en general, aunque puede mejorar en algunas áreas, pero en otras siento que las decisiones ya están tomadas sin consultar.

Recibo apoyo cuando lo solicito, pero me gustaría que hubiera más proactividad por parte de los superiores.

Colaborador 7: Acá se lidera de manera autoritario, no hay espacio para sugerencias ni retroalimentación.

No recibo el apoyo necesario, muchas veces me siento que voy solo en mi labor.

Colaborador 8: Es abierto, pero no siempre se toman en cuenta nuestras ideas.

Recibo apoyo cuando lo solicito si no, no

Colaborador 9: Yo he sentido que es más colaborativo, en general, aunque puede mejorar siempre pero también se nota un esfuerzo por mejorar.

Siempre recibo el apoyo necesario, mis jefes son muy atentos.

Colaborador 10 : El liderazgo no es claro, cada jefe tiene un estilo distinto y eso confunde.

No siento que reciba el apoyo necesario, muchas veces tengo que resolver solo.

Colaborador 11 : Es raro acá, a veces no se sabe quién toma las decisiones.

Recibo apoyo ocasional, pero me gustaría más seguimiento.

Colaborador 12 : Efectivo te diría yo fíjate, se siente un buen manejo del equipo.

Por lo general, me proporcionan la asistencia que necesito, aunque podría haber más seguimiento en algunos casos en la mayoría de las situaciones.

Colaborador 13 : Aquí varía de la manera de ser de cada Jefe depende de cada jefe.

El apoyo que recibo es adecuado, aunque podría ser más constante.

Colaborador 14 : Sólido, aunque hay falta de claridad en algunos procesos.

Cuando lo necesito, si recibo, pero podría ser más proactivo y no reactivo.

Colaborador 15: A veces no está claro cuál es el estilo de liderazgo que se aplica.

Un apoyo que recibo es adecuado, aunque hay excepciones.

Colaborador 16 : No siempre está claro cuál es la dirección que se sigue.

A veces recibo apoyo, pero no siempre es consistente., aunque considero que algunos aspectos podrían mejorar para que la comunicación sea más efectiva en toda la organización.

Colaborador 17 : El liderazgo parece inconsistente, cada jefe tiene su propio estilo.

En algunas ocasiones, me siento apoyado, pero no es lo normal

Colaborador 18: El liderazgo no siempre es el adecuado para resolver conflictos.

Por lo general, me proporcionan la asistencia que necesito, aunque podría haber más seguimiento en algunos casos en general, pero no siempre es proactivo.

Sentido de pertenencia

Colaborador 1: Siento que hay una conexión con la misión y los principios de la empresa, pero a veces siento que la visión se desvía un poco cuando las cosas se ponen difíciles y hay que priorizar el resultado económico.

Siento que mi trabajo tiene un impacto, sobre todo cuando los proyectos que manejo salen bien, aunque no siempre se reconoce como debería.

Colaborador 2: Me identifico con la misión y los valores, pero creo que la empresa debería hacer más esfuerzo por vivir esos valores, sobre todo en momentos de crisis.

Si, siento que mi trabajo tiene un impacto, pero no siempre se reconoce o se aprecia el esfuerzo que hacemos para cumplir con nuestras metas.

Colaborador 3: Me identifico con los valores de la empresa, aunque siento que a veces se sacrifican por los resultados financieros.

Creo que mi trabajo tiene un impacto, sobre todo en el área operativa donde realmente se ven los resultados.

Colaborador 4: Me identifico con los valores de la empresa, aunque a veces siento que la presión por resultados los deja en segundo plano.

Siento que mi trabajo tiene un impacto en la organización, especialmente en la manera en que se implementan los procesos.

Colaborador 5: Si me identifico con la misión de la empresa, pero a veces los valores se pierden en el día a día.

Creo que mi trabajo tiene un impacto, pero no siempre se valora como debería.

Colaborador 6: Me identifico con los valores de la empresa, pero creo que deberían reforzarse más en todos los niveles.

Siento que mi trabajo tiene un impacto significativo en los resultados de mi equipo y eso me motiva.

Colaborador 7: No me siento identificado con la misión, la empresa parece desorganizada.

Si, mi trabajo impacta directamente porque si no el cliente está aquí después diciendo de todo.

Colaborador 8: Siento que hay una conexión con la misión de la empresa, aunque creo que falta coherencia en algunos principios de la empresa.

Si, al estar directamente con el cliente afecto en todo porque un cliente enojado es dinero que se pierde.

Colaborador 9: Estoy completamente identificado con la misión y los valores de la empresa.

No directamente porque al final mis funciones son para cualquiera.

Colaborador 10 : No me siento identificado con la misión de la empresa, parece que no hay un rumbo claro.

Si, el área de aforo es importante porque si no quien saca ese trabajo si solo mi área puede, afecta directamente.

Colaborador 11 : Siento que hay una conexión con la misión, pero no siempre se refleja en las acciones.

No, a como mi puesto puede estar, puede no estar y no se pierde nada.

Colaborador 12 : Me siento muy identificado con la misión y los valores de la empresa.

Si, afecta completamente, si es pieza fundamental a la hora de coordinar con operaciones.

Colaborador 13 : Me identifico con la misión de la empresa, pero me gustaría más coherencia.

Si, a diario lo veo cuando vengo y miro los 100 correos de clientes.

Colaborador 14 : Estoy en línea con la misión de la empresa y creo en sus valores.

No, si solo tengo que llevar documentos y ya, no quita nada este mi puesto o no.

Colaborador 15 : Estoy parcialmente identificado con la misión, pero creo que hay discrepancias en la práctica.

Si, si soy jefe del área de aforo, necesito que todo vaya bien y eso impacta directamente.

Colaborador 16 : Me siento alineado con algunos de los valores, pero no con todos.

Siendo honesto no sé, porque yo te puedo decir sí, pero también he visto

agencias que pueden trabajar sin mi puesto.

Colaborador 17 : Me identifico con la misión, pero falta coherencia en su aplicación.

Si, en especial con los casos de clientes grandes "no es chicha llevar todas las cuentas que tengo"

Colaborador 18: Estoy en parte identificado con la misión de la empresa.

Si, todos de cierta manera impactamos en la organización aunque tengas un puesto mínimo

Retribución

Colaborador 1: Estoy satisfecho con la compensación, pero creo que los beneficios podrían mejorar, especialmente en cuanto a opciones de crecimiento profesional dentro de la empresa.

En general siento que mi esfuerzo es valorado, aunque no siempre de manera tangible. A veces un simple reconocimiento verbal no es suficiente.

Colaborador 2: No estoy del todo satisfecho con la compensación. Creo que mi esfuerzo no está reflejado en lo que recibo, especialmente en comparación con otras empresas del sector.

En algunos momentos me siento valorado, pero en otros parece que solo somos un número más y no se valora nuestro aporte real.

Colaborador 3: Estoy satisfecho con la compensación, aunque creo que los beneficios adicionales podrían ser mejores.

Me siento valorado en mi trabajo, pero a veces me gustaría un poco más de reconocimiento formal.

Colaborador 4: Estoy satisfecho con la compensación, pero me gustaría que hubiera más oportunidades de crecimiento profesional.

Me siento valorado en el trabajo, pero a veces no se refleja en las oportunidades de desarrollo profesional.

Colaborador 5: La compensación podría ser mejor, especialmente considerando las responsabilidades adicionales que asumimos.

Siento que no se reconoce suficientemente mi dedicación y esfuerzo en el trabajo.

Colaborador 6: Estoy satisfecho con la compensación, pero los beneficios adicionales podrían ser más atractivos.

Me siento valorado en términos generales, pero a veces siento que se podría hacer más para motivarnos.

Colaborador 7: En general el salario es bajo y uno espera mejores beneficios, pero este es el punto débil de la empresa, no tienen buenos beneficios ni buenos salarios.

La verdad es que no, a veces siento que uno se pone la camiseta de la empresa y la empresa no recompensa.

Colaborador 8: No, para todo lo que hago siento que se queda corto y siempre nos dicen que se está revisando pero no podemos dejar el trabajo tirado, tenemos necesidades.

No, si aquí damos el 100% y la empresa a veces da el 10%, saben bien que la forma de recompensar es bono o algo así y nos dan solo palmadas en la espalda.

Colaborador 9: Si, la verdad si, en otras agencias que he visto no te pagan ni la gasolina y aquí sí.

Si, al menos a mi siento que me valoran, pero también tiene que ir de la mano con mi esfuerzo y desempeño en mis labores.

Colaborador 10 : Si, siento que me compensan bien con el salario aunque los beneficios sin son malos, pero creo que lo pueden mejorar.

Si, mi Jefe al menos siempre me está animando y me dice que estoy capacitado para hacer más de lo que ya se hacer.

Colaborador 11 : En general más o menos diría, me gusta el beneficio de los lentes porque yo lo ocupo pero nada más y en el salario debería revisarlos más seguido.

Si, cuando quieren si, en navidad dan bonos y uno se siente valorado o cuando te dicen comentarios positivos.

Colaborador 12 : Si, me gusta mi salario y con los beneficios si considero que podrían mejorar, en otras empresas te dan hasta la comida.

Si, siempre siento que me valoran, tal vez solo haría falta la parte de la compensación como reconocimiento.

Colaborador 13 : Si, me pagan bien, aunque siendo honestos los beneficios dejan mucho que pensar y también mi salario me lo aumentaron luego de año y medio.

Si, la mayoría de veces si pero a veces el Jefe se enoja y por uno pagan todos como dicen, así que ahí no me gusta porque aunque lo hagas bien si alguien más lo hace mal es problema.

Colaborador 14: No, no me gusta, me pagan el mínimo y ninguno de los beneficios ocupó.

Hay reconocimiento, pero no siempre es justo, a veces le recompensan a uno que no hizo mucho y al que se mató dándole todo le recompensan menos.

Colaborador 15 : Si, cuando me vine a trabajar acá fue porque el salario era competitivo pero los beneficios ni me acuerdo cuales hay.

No, ahí si me queda a deber, me gusta el ambiente pero es raro que te digan que te aprecian o que vas de lo mejor, es bien poco eso.

Colaborador 16 : No, es salario mínimo, llevo un año trabajando aquí y aun no me dan nada de aumento.

No, no siento que te valoren aquí, te ven como un puesto más, si te vas te vas.

Colaborador 17 : No, mi salario básico no me gusta, pero tengo el

beneficio que comisionó si logro vender y ahí sí me apoyó pero es más mérito mío.

No, que va. Aquí no le importas a los gerentes más que todo, te miran como un peón, si estas bien bueno y si no, no.

Colaborador 18: No, es algo que ya he solicitado antes pero aun lo están revisando me dicen.

Si, únicamente con la parte de que me aumenten el salario no pero en que me digan que soy buena si o que reconocimientos de mejor trabajador también.

Disponibilidad de recursos

Colaborador 1: En general contamos con los recursos necesarios, aunque hay momentos en que la tecnología que usamos se queda un poco atrás respecto a lo que necesitamos.

Cuando no tenemos suficientes recursos, es frustrante porque no podemos cumplir con las expectativas y eso baja la motivación de todos en el equipo.

Colaborador 2: A veces tenemos los recursos básicos, pero para proyectos más grandes o innovadores siempre estamos luchando con lo mínimo, lo cual es frustrante.

Cuando no contamos con los recursos necesarios, nos sentimos desmotivados y nos cuesta más cumplir con nuestras metas y expectativas.

Colaborador 3: Los recursos son adecuados para el día a día, pero para proyectos más grandes siempre falta algo.

Cuando no contamos con recursos, es difícil mantener la motivación alta, ya que no podemos dar nuestro 100%.

Colaborador 4: Los recursos son buenos, pero podrían actualizarse más frecuentemente para estar a la par de la tecnología.

La falta de recursos adecuados nos frena un poco, pero tratamos de adaptarnos y seguir adelante.

Colaborador 5: Tenemos los recursos necesarios, pero a veces se demoran en llegar o no son los adecuados.

La falta de recursos adecuados afecta mi productividad y la del equipo, lo que genera frustración.

Colaborador 6: Los recursos son suficientes para cumplir con las tareas

diarias, pero para innovar necesitamos más.

Cuando faltan recursos adecuados, es difícil mantener la motivación alta y cumplir con todas las expectativas.

Colaborador 7: En general si, a veces desconfían de los pagos que uno necesita de la operación pero entiendo porque en aduana a veces eso significa que la persona está robando.

En general bastante, porque a veces necesitamos ser ágiles y si por ejemplo los celulares o las computadoras no son las mejores entonces fallamos y no por nosotros.

Colaborador 8: No, las computadoras se pegan mucho y esas sillas más bien te dan más dolor de espaldas, hay muchas cosas que mejorar en ese aspecto.

Bastante porque no hay cosa más frustrante que cuando la operación no sigue su rumbo por el internet, porque no se mandó un correo o porque la computadora no da más.

Colaborador 9: Si, las computadoras ahora son laptops, cuando yo empecé eran de las de CPU y eran

lentas, con estas al menos me puedo quedar trabajando desde casa cuando me dan permiso.

Desmotiva totalmente, normalmente pasa que uno envía correo o hace fila digital en la página de aduana, luego cuando miras el correo nunca llegó y perdiste tu lugar en la fila porque te saco.

Colaborador 10 : Si, aunque lo único que te diría es el internet, siempre es un problema eso, desde que estoy aquí y a veces uno anda con prisa y no carga nada.

Desmotiva mucho porque hay cosas que uno hace y por malos recursos adiós operación.

Colaborador 11 : Si, las computadoras son buenas, las mesas son cómodas pero el internet es lo único que mejoraría porque a veces se va y toca compartir datos del celular.

Si desmotiva mucho, con cosas de tecnología no me ha pasado mucho pero cuando uno pide que se hagan pagos y te hacen esperar mucho tiempo ahí sí afecta.

Colaborador 12 : Si, da buenos celulares con internet,

computadora, mochilas y también las sillas hace poco las cambiaron. En general te diría que sí.

En general diría que desmotiva aunque ahorita no he tenido ningún problema relacionado a eso.

Colaborador 13 : Las herramientas tecnológicas son insuficientes, otras empresas tiene unas computadoras salvajes y estas a veces se quedan atrás.

Si, claro que desmotiva porque cuando son insuficientes, viene otra empresa y se te lleva al cliente, aquí el más ágil siempre gana.

Colaborador 14 : Si, pero te diría mejorar ese internet, siempre da problemas y no carga ninguna página de Google.

Si, totalmente desmotiva y se pierde totalmente la operación.

Colaborador 15 : No, las sillas son incómodas, aquí en fronteras pareciera que nos mandan las que cambian en las oficinas centrales y la luz aquí se daña seguido.

Afecta al 100% la productividad, ya ha pasado que por no tener dinero en caja chica, por el internet malo el cliente

se está quejando y el problema lo tenemos nosotros después.

Colaborador 16 : No, las sillas no son tan cómodas, las mesas se quedan chiquitas y máquinas para digitar son viejas.

100% afecta, es algo que pasa mucho aquí ya que o no hay caja chica o la computadora se pega, que la impresora se daña y puedo seguir.

Colaborador 17 : Si, me gusta bastante en general, tal vez mejoraría la parte de las mesas del comedor, el internet y algunas máquinas de escribir viejas.

Siento que si afecta, a mi no me ha pasado la verdad porque no estoy tan usó tantos recursos pero he visto que otros compañeros sí les afecta.

Colaborador 18: Si, son cómodas, no tengo ninguna queja en realidad.

Totalmente de acuerdo, el no tener de los mejores recursos siempre afecta la productividad y más la motivación porque si el cliente luego se queja a uno lo "ahueva"

Estabilidad

Colaborador 1: Siento que mi trabajo es estable, pero en la situación

económica actual siempre hay un grado de incertidumbre que es difícil de ignorar.

La estabilidad laboral definitivamente influye en mi compromiso. Si siento que puedo hacer carrera aquí, me esfuerzo más y trato de aportar lo mejor de mí.

Colaborador 2: Mi trabajo es estable por ahora, pero con los cambios constantes en la empresa, siempre hay un grado de inseguridad.

La percepción de estabilidad es clave para mi compromiso, si siento que no hay futuro aquí, es difícil dar lo mejor de mí.

Colaborador 3: Siento que mi trabajo es seguro, pero siempre hay un poco de incertidumbre con tantos cambios en la empresa.

La estabilidad influye en mi compromiso, porque si siento que la empresa me respalda, yo también me esfuerzo más.

Colaborador 4: Siento que mi trabajo es estable, aunque me gustaría más certeza sobre el futuro de mi posición.

La estabilidad laboral me hace sentir comprometido, pero siempre hay un grado de preocupación.

Colaborador 5: Mi trabajo es seguro por ahora, pero no me siento del todo tranquilo con la situación actual.

La estabilidad laboral es fundamental para mi compromiso, si siento que no hay futuro, mi motivación baja.

Colaborador 6: Siento que mi trabajo es estable, pero siempre hay un poco de preocupación por los cambios que puedan venir.

La estabilidad me permite comprometerse más y planificar a largo plazo en mi carrera aquí.

Colaborador 7: Si, siento que hay estabilidad en la empresa, tal vez lo de mi posición no sé pero sé que no me despedirían así por así.

Mucho, mucho, uno hace planes a futuro y si tenés un trabajo que no es estable y que no te brinda oportunidad de crecimiento está difícil

Colaborador 8: Si, siento que es una empresa estable, ya lleva 24 años en el mercado, solo que pase algo muy grave creo que dejaría de ser tan estable.

Claro, es muy importante porque si siempre siento que estoy con miedo de perder mi trabajo, me costara un montón poder comprometerme con la empresa.

Colaborador 9: Si, siento que mi posición es importante y necesaria en la operación aparte la empresa es bien estable.

Bastante porque al final si te brindan trabajo y estabilidad, uno se compromete a estar en la empresa.

Colaborador 10 : Si, siento que es estable y que a futuro mi puesto seguirá, en aduanas los puestos no cambian mucho, no es como otras áreas donde los puestos desaparecen o se simplifican.

Mucho porque la estabilidad es lo que determina cómo te miras al futuro y te ayuda a comprometerte más con la empresa.

Colaborador 11: Si, yo si me veo a futuro en la empresa, siempre y cuando acompañen del crecimiento profesional, pero preocupación en general no, es una empresa con casi 25 años, ya superó la fase donde pudiese quebrar.

No sabría ya que yo asumo que la empresa es estable, el compromiso

siento que depende más de otras acciones.

Colaborador 12 : Si, me veo en la organización, es una empresa estable y que me ha dado la oportunidad de crecer y aprender más.

Si, siento que va de la mano, porque la estabilidad genera compromiso, si siempre siento que me puedo quedar sin trabajo más bien iré buscando otro trabajo.

Colaborador 13 : En algunas ocasiones he pensado que si cerraran o que iba a quebrar pero si superaron el covid siento que es difícil que eso pase, así que si, veo mi futuro.

Van mucho de la mano porque la estabilidad nos ayuda a comprometernos con la empresa pero también agregaría la parte del salario que nos ayuda a comprometernos.

Colaborador 14 : Si, la verdad que si me miro en la empresa, siento que mi puesto igual no desfasada o se actualizará.

Siento que si van de la mano pero también te digo que hay otros aspectos aparte de la estabilidad como el hecho de un buen ambiente laboral.

Colaborador 15 : Si, al final es una posición que toda empresa de aduana necesita para la operación y pues la empresa es bien sostenible, no cualquiera tiene 60 colaboradores.

No necesariamente, a veces puede ser muy estable la empresa pero si el ambiente es malo, el pago malo y no te valoran, del todo es imposible comprometerse

Colaborador 16 : Si, es algo que si veo tangible y que creo que si, en el futuro mi puesto no desaparece ni me despedirán solo porque sí.

Siento que hay aspectos como el ambiente laboral y el pago que te ayudan a comprometerse de lleno.

Colaborador 17 : No, muchas veces he pensado que mi puesto desaparece por ser algo tan fácil, pero ya no es tanto tema de la empresa.

Si, van muy de la mano, yo quiero sentirme que no perder mi trabajo para comprometerme con la empresa aunque también agregaría que si dan beneficios o mejores pagos me comprometo aún más.

Colaborador 18: Si, me veo a futuro y no tengo miedo o incertidumbre que mi puesto vaya a desaparecer.

Si, 100%, sin estabilidad laboral es imposible sentirse comprometido con la empresa ya que si no tienes nada seguro esta demás darlo todo.

Claridad y coherencia

Colaborador 1: Creo que las decisiones de la dirección son coherentes con los valores de la empresa, pero no siempre son las más adecuadas para el bienestar de los empleados.

Los objetivos de la empresa son muy claros, se aplica algo que se llama "hipercomunicación" y funciona bastante la mayoría de veces.

Colaborador 2: En general si, las decisiones de la jefatura siento que son coherentes con los valores, el mercado de nicaragua y con nuestra meta.

Los objetivos son claros, pero la forma en que se comunican no siempre es la mejor, lo que a veces genera confusión y estrés.

Colaborador 3: Si, siento que al estar las metas claras y definidas incluso de aquí a 10 años, las decisiones que se toman siempre suman aunque una que otra vez también ha restado.

Si, los objetivos son claros, hasta están plasmados en la pizarra de noticias,

tal vez a veces existe mucho chisme de pasillo o que las cosas se filtran de la mesa de liderazgo pero de ahí todo bien.

Colaborador 4: Las decisiones de la dirección son coherentes con los valores, pero a veces se priorizan otros aspectos.

Los objetivos están claros, pero a veces no se comunican de la mejor manera, lo que genera confusión.

Colaborador 5: No siempre la verdad, a veces toman unas decisiones que incluso colaboradores de otras empresas dicen que son "tontas"

Los objetivos son claros, pero la comunicación para lograrlos no siempre es la mejor.

Colaborador 6: Diría que la comunicación es lo único que si tendría que mejorar ya que los objetivos siempre se comunica, hasta se hacen reuniones trimestrales para que el Jefe refuerce estos objetivos o si se cambian.

Las decisiones de la dirección suelen ser coherentes, pero no siempre se consideran las opiniones de todos.

Colaborador 7: En realidad los objetivos están bastante claros, pasa que

los cambian a veces pero aun así siempre los comunican y uno queda claro.

A veces la verdad, muchas veces estas decisiones no las entendemos porque no tenemos el contexto suficiente.

Colaborador 8: Los objetivos cambian mucho, si los comunican bien pero a veces quitaría que cambian tan seguido porque es tipo, uno está a punto de llegar a cumplir un objetivo y luego lo cambian.

No siempre, a veces siento que son demasiado positivistas y que creen que somos máquinas para los proyectos que hacen.

Colaborador 9: A veces la comunicación se va a través de chismes primero y hasta de ultimo lo comunican los Jefes, pero con los objetivos si son claros.

Si, en su mayoría de decisiones ayudan a la organización y siempre van enfocada en sus metas, diría que es un punto fuerte que las metas están claras.

Colaborador 10:

No siempre son coherente, pero es que acá se vive dice que "echando a perder se aprende" por ende si las cosas

saben mal al menos aprenden para mejorar luego.

Los objetivos son claros, pero a veces las expectativas no son realistas y eso genera tensión.

Colaborador 11: Si, la mayoría de veces de hecho siento que van full enfocadas en nuestras metas, somos una empresa que se mueve por resultados y por cumplir objetivos.

Si, siento que la comunicación si puede mejorar, muchas veces es malísima, todos sabemos de algún cambio de objetivo y al mes lo presentan oficialmente.

Colaborador 12 : Las decisiones de la dirección no siempre parecen alineadas con los valores que la empresa promueve, especialmente en situaciones difíciles.

Los objetivos son claros y alcanzables pero a veces la manera de decirlo a los colaboradores puede ser muy tarde y esto nos quita sincronización en la operación.

Colaborador 13: Algunas decisiones de los Jefes no siempre representan los valores, en algunas

ocasiones siento que puede mejorar de gran manera.

Los objetivos son claros, pero las expectativas a veces no coinciden con la realidad del trabajo.

Colaborador 14 : Las decisiones de la dirección a veces no reflejan los valores que la empresa promueve.

La comunicación ha mejorado, porque cuando yo entré aquí eso sí era un problema enorme, pero ahora lo han cambiado y con los objetivos me gusta la reunión que hace el Jefe trimestralmente.

Colaborador 15 : Si, las decisiones se toman en base a los valores y de manera coherente, siento que hay una cultura de aprender de los errores o de las cosas que salen muy mal y eso es muy bueno.

Los objetivos cambian mucho, a veces es cansado y a uno se le olvida cuál fue el último objetivo que cambiaron y así. En cuanto a la comunicación si siento que ha mejorado en comparación de antes, pero hay cosas que trabajar aún.

Colaborador 16 : La mayoría de decisiones te diría que si pero a veces también hay muchos errores que

van directamente porque se toman decisiones que no reflejan nuestros valores.

Si, los objetivos me gustan bastante y son claros y alcanzables que es lo más importante. La comunicación a veces hay mucho chisme pero quitando eso todo bien.

Colaborador 17 : Las decisiones de la dirección son en su mayoría coherentes, pero no siempre se consideran todas las variables.

Los objetivos son claros en su mayoría, aunque a veces se cambian de un momento a otro y nos dejan poco tiempo para adaptarnos.

Colaborador 18: Las decisiones siempre van acorde a los valores, de hecho es de las pocas empresas que conozco que tiene valores bien establecidos y en cuanto a sus decisiones es subjetivo al final.

Si, la comunicación y objetivos son buenos, teniendo en cuenta que como 18 en el área ahora, a veces es difícil hablarnos y ahora hacer llegar los objetivos y comunicarse con todos es más difícil.

Valores

Colaborador 1: Si, la verdad que siento que desde el reclutamiento se mira eso, siempre contratan gente que miras lo que significa los valores y la cultura en ellos.

Mis valores siento que van alineados con los de la empresa, de hecho siento que desde el primer momento fue lo que me hizo sentir identificado y me gusto de la empresa.

Colaborador 2: Si, la verdad que son valores bastante estables y claros, siento que un 90% de las personas cumple con los valores de la empresa.

Mis valores coinciden con los de la empresa en algunos aspectos, pero hay cosas que me hacen cuestionar si realmente estamos en la misma línea.

Colaborador 3: Siento que si la verdad, me gusta mucho a mi los valores de la empresa y cómo se aplica en el día a día, no me veo compaginando con alguien que no esté en la misma sintonía

Siento que al 100% la verdad, me acoplo bastante y los comparto, me gusta mucho poder ser yo mismo en la empresa.

Colaborador 4: Los valores se reflejan en la cultura, pero no siempre se ven en todas las decisiones diarias.

Te diría que de los 4 valores que hay, 2 siento que si se acoplan conmigo y son innatos pero los otros 2 son cosas que tengo que mejorar si o si.

Colaborador 5: Si, siento que los valores se reflejan en la cultura y en el ambiente laboral, a veces en el día a día no pero ya es más por un tema que en aduana es difícil por el estrés de trabajo.

Mis valores en general están bien alineados con lo que empresa comulga, fue una de las razones por las cuales laboró acá

Colaborador 6: Los valores de la empresa se reflejan en la cultura, pero a veces se quedan en teoría y no en práctica.

Mis valores personales están en sintonía con los de la empresa, aunque hay situaciones que me hacen dudar.

Colaborador 7: No siempre, a veces hay personas que en el almuerzo muestran los valores pero ya después en lo laboral se quedan bastante cortos y no ayudan o no comparten los valores empresas.

Siento que más o menos, en alguno sí pero en otro ni lo termino de entender el valor la verdad.

Colaborador 8: Si, todos la verdad, desde el reclutamiento viene esto de los valores, cuando yo entré recuerdo que la entrevista era enfocada en saber si cumplía con los valores que hay en la empresa y eso suma mucho.

Mis valores personales están bastante alineados con los de la empresa, lo que me motiva a seguir aquí.

Colaborador 9: Los valores de la empresa se reflejan en las prácticas diarias, pero no siempre se aplican de manera consistente en todas las áreas.

En general si, tampoco siento que sean tan especiales los valores, siento que la mayoría de las personas en general posee estos valores o si no lo que tienen son "antivalores"

Colaborador 10 :
Definitivamente si, los valores se miran en el día a día de la operación, en aduanas es difícil mantener bajo control el estrés pero que todos compartamos los mismos valores ayudan mucho a la organización.

Si, son valores humanos y que siento que todos podemos sentirnos identificados con estos valores.

Colaborador 11 : Los valores están ahí, pero no siempre se aplican de manera consistente en toda la organización.

Mis valores están alineados con los de la empresa en términos generales, aunque a veces hay situaciones que me hacen cuestionar algunas decisiones.

Colaborador 12: Si, siento que los comparten todos en la organización aunque un poco más débil en el área de aduana ya que las personas que se dedican a este rubro tenemos carácter fuerte o valores un poco menos de personas.

Si, los valores están alineados al 100% conmigo, siento que no todos compartimos los valores acá pero al menos de mi parte siento que sí.

Colaborador 13 : Se ven en la cultura organizacional en general, en el día a día te diría que un 50% de veces si y el otro 50% de veces no, pero lo justificó que es difícil no estresarte y explotar en aduana la verdad.

Me gustan los valores de la empresa, pero algunos no van directamente con mi manera de ser y comportarme.

Colaborador 14 : No siempre, la verdad que siento que algunos colaboradores no cumplen con este sistema de valores y por ende daña mucho la cultura organizacional.

No del todo, hay uno o dos que siento que no se alinean a lo que yo soy, pero los otros en general siento que si se alinean.

Colaborador 15 : Los valores de la empresa están presentes, pero no siempre se aplican de manera uniforme.

Siento que en gran medida coinciden con mis valores personales ya que son bien humanos y pro personas.

Colaborador 16 : Sí, definitivamente siento que los valores se ven en el día a día, en otras agencias que he estado es todo descontrol y nunca hay una cultura organizacional que vaya en una sola línea.

Mis valores están alineados en su mayoría con los de la empresa, lo que me hace sentir cómodo aquí.

Colaborador 17 : Si, la mayoría de veces en el día a día lo poder ver en los colaboradores, no te digo ha entrado gente que de viaje nada que ver con los valores pero no duran mucho trabajando acá.

Siento que comulgo con todos los valores de la empresa, se acoplan muchísimo a mi vida personal en general, siento que fue un punto fuerte por el cual aún trabajo acá.

Colaborador 18: Los valores de la empresa son buenos en teoría, pero no siempre se aplican como deberían, hay muchas excepciones.

Mis valores coinciden con los de la empresa en algunos aspectos, pero en otros no estoy tan seguro.

Nota: La matriz refleja las narrativas expresadas por cada colaborador durante las entrevistas. Tabla de creación propia

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE PUBLICACIÓN

Nosotros, Alejandra de los Ángeles Jiménez Alonso con cédula de identidad 888-160801-1002P, Allison Virginia Salgado Gómez con cédula de identidad 201-260203-1001M, y Jorge Luis Carrillo Úbeda con cédula de identidad 001-191101-1066J, egresados del programa académico de Licenciatura en Psicología, declaramos que:

El contenido del presente documento es un reflejo de nuestro trabajo personal, y toda la información que se presenta está libre de derechos de autor, por lo que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, nos hacemos responsables de cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad Católica Redemptoris Mater (UNICA).

Así mismo, autorizamos a UNICA por este medio, publicar la versión aprobada de nuestro trabajo de investigación, bajo el título "*Impacto del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores del área de aduana de la empresa Mundo Flete S.A.*" en el campus virtual y en otros espacios de divulgación, bajo la licencia Atribución-No Comercial-Sin derivados, irrevocable y universal para autorizar los depósitos y difundir los contenidos de forma libre e inmediata.

Todo esto lo hacemos desde nuestra libertad y deseo de contribuir a aumentar la producción científica. Para constancia de lo expuesto anteriormente, se firma la presente declaración en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 14 días del mes de diciembre de 2024.

Atentamente,

Alejandra de los Ángeles Jiménez Alonso

ajimenez3@unica.edu.ni

Firma: _____

Allison Virginia Salgado Gómez

asalgado2@unica.edu.ni

Firma: _____

Jorge Luis Carrillo Úbeda

jcarrillo3@unica.edu.ni

Firma: _____