

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: *“El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato”*

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autor: Psicólogo Industrial Pablo Gabriel Pérez Peñafiel

Director: Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero, Elías David Caisa Yucailla, Magíster e Ingeniero, Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster*, designados por la *Unidad Académica de Titulación*, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: “*El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato*”, elaborado y presentado por el señor Psicólogo Industrial, Pablo Gabriel Pérez Peñafiel, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



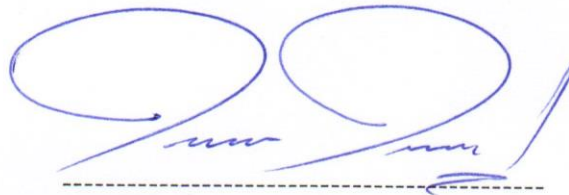
Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: "El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la ciudad de Ambato", le corresponde exclusivamente al *Psicólogo Industrial Pablo Gabriel Pérez Peñafiel*, Autor bajo la Dirección del *Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.*, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Psicólogo Industrial Pablo Gabriel Pérez Peñafiel

c.c.: 1803699121

AUTOR



Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.

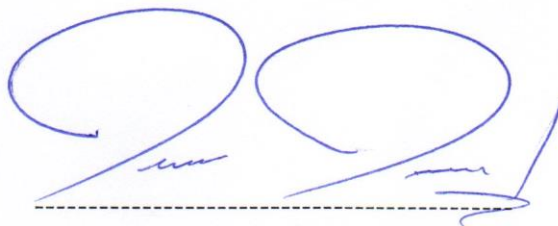
c.c.: 0500972369

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Psicólogo Industrial Pablo Gabriel Pérez Peñafiel

c.c.: 1803699121

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada	i
A la Unidad Académica de Titulación	ii
Autoría del Informe de Investigación	iii
Derechos de Autor	iv
Índice General de Contenidos	v
Índice de Tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	vii
Agradecimiento	viii
Dedicatoria.....	ix
Resumen Ejecutivo	x
Executive Summary.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento	2
2.2. Líneas de investigación.....	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
3.2. Financiamiento.....	3
3.3. Autor	3
Grado académico: Psicólogo Industrial.....	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.2. Objetivos de la investigación	7
Objetivo general.....	7
Objetivo específico	7
4.3. Justificación de la investigación	7
4.4. Marco teórico referencial	8
4.5. Metodología	17
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
6. CONCLUSIONES	22
7. RECOMENDACIONES	24

8. REFERENCIAS CITADAS.....	25
9. ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Financiamiento	3
Tabla 2 Empresas de Seguridad de la Ciudad de Ambato.....	18
Tabla 3 Evaluación por factores de estrés	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evaluación por factores de estrés por porcentaje	20
Gráfico 2 Factores Estresantes	21
Gráfico 3 Árbol del Problema	30

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero mostrar mi agradecimiento a las personas que han contribuido en mi formación como persona, ciudadano e investigador para hacer posible este trabajo de investigación.

Al Ing. Raúl Villalba por su apoyo y por guiarme en este proceso. Por estar cerca y por descubrirme, en su persona, lo que es el trabajo bien hecho, la profesionalidad y la calidad personal. Al Ing. Caisa David y al Ing. Wilson Jiménez por la apertura al ser revisores de mi proyecto y dedicar parte de su valioso tiempo a leer este trabajo. Para todos los miembros de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas Agradezco a todas y cada una de las personas entrevistadas, representantes de la empresa TEVCOL por su paciencia y sus aportaciones en especial al Psic. Ind. Miguel Carrera y el Sr. Ricardo Aillón por la apertura a tan prestigiosa empresa.

Y, por supuesto, el agradecimiento más profundo y sentido va para mi familia. Sin su apoyo, colaboración e inspiración habría sido imposible llevar a cabo esta dura empresa.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi familia quienes supieron guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Dedico también este trabajo a mi amada esposa por compartir esta linda experiencia, siempre me brindó su apoyo en la culminación de esta tesis la cual no hubiese sido posible sin su amor, ayuda y dedicación. A mis Padres y hermana por su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios para conseguir mis objetivos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: *“El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato”*

AUTOR: *Psicólogo Industrial Pablo Gabriel Pérez Peñafiel*

DIRECTOR: *Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.*

FECHA: *05 de diciembre de 2019*

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones. El objetivo del presente trabajo es investigar los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato, identificando las causas del estrés laboral, para analizar del clima organizacional y así determinar los factores que influyen en el clima organizacional de este sector empresarial de influencia y así proponer un plan de gestión para la disminución del estrés laboral, tomando como punto de partida investigaciones de los últimos cinco años. Para esto se analizó varios artículos, de los cuales definen el estrés de diferentes formas, a pesar del sinnúmero de definiciones ciertos autores coinciden en aspectos generales, por esta razón la definición más acertada para el autor es que el estrés una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción amenazante de un estímulo externo; la tensión generada ante un factor de riesgo; también se fundamenta el concepto desde los modelos explicativos del estrés, entre los más destacados está el modelo de Karasek, Siegrist y Johnson y Hall, este último es el que se acogió para el desarrollo de ésta investigación, es conocido como el modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. Para la medición del estrés se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS que consta de 25 ítems, con respuesta múltiples de escala de liker, La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, en cuanto a la modalidad es de campo y su nivel es descriptivo. Se utilizó el muestreo probabilístico regulado y se trabajó con 65

hombres pertenecientes al departamento de Transporte de Valores de la Empresa TEVCOL, por tal razón el método empleado es deductivo. Con respecto a los resultados obtenidos por medio de la prueba Chi-cuadrado de Pearson se determinó que el clima organizacional se encuentra entre los tres principales factores estresantes en las empresas de seguridad de Ambato, que representa el 16,23% de los otros seis factores evaluados.

Descriptor: ESTRÉS LABORAL, CLIMA ORGANIZACIONAL, SALUD, SATISFACCIÓN LABORAL, ENFERMEDADES PROFESIONALES, MOLESTIAS PSICOLÓGICAS, MOLESTIAS FISIOLÓGICAS, SOBRECARGA LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, COLABORADOR.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

THEME: *“El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato”*

AUTHOR: *Psicólogo Industrial Pablo Gabriel Pérez Peñafiel*

DIRECTED BY: *Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.*

DATE: *December 05, 2019*

EXECUTIVE SUMMARY

The study of work stress is of great interest worldwide and nationally because of the negative effects it generates on the health of people and organizations. The objective of this paper is to investigate the factors that affect the organizational climate of the workers of the security companies of Ambato, identifying the causes of work stress, to analyze the organizational climate and thus determine the factors that influence the organizational climate of This influence business sector and thus propose a management plan for the reduction of work-related stress, taking as a starting point research from the last five years. For this, several articles were analyzed, of which they define stress in different ways, despite the number of definitions certain authors agree in general aspects, for this reason the most accurate definition for the author is that stress is a psycho-physiological response generated from the threatening perception of an external stimulus; the tension generated by a risk factor; The concept is also based from the explanatory models of stress, among the most prominent is the model of Karasek, Siegrist and Johnson and Hall, the latter is the one that was accepted for the development of this research, it is known as the interaction model between demands, control and social support. For the measurement of stress, the finding technique was used, using the ILO-WHO labor stress questionnaire as an instrument consisting of 25 items, with multiple liker scale responses. The methodology used has a quantitative approach, as The modality is field and its level is descriptive. Regulated probabilistic sampling was used and 65 men belonging to the Department of Securities Transportation of the TEVCOL Company were worked, for this reason the method used is deductive. With respect to the results obtained through the Pearson Chi-

square test, it was determined that the organizational climate is among the three main stressors in the Ambato security companies, which represents 16.23% of the other six factors evaluated.

Keywords: WORK STRESS, ORGANIZATIONAL CLIMATE, HEALTH, JOB SATISFACTION, OCCUPATIONAL DISEASES, PSYCHOLOGICAL DISCOMFORT, PHYSIOLOGICAL DISCOMFORT, WORK OVERLOAD, WORK PERFORMANCE. HUMAN TALENT MANAGEMENT, COLLABORATOR.

INTRODUCCIÓN

La estructura del presente trabajo investigativo se detalla a continuación:

El segmento inicial se encuentra constituido por el tema del proyecto de investigación, para lo cual se planteó un problema de una forma amplia y detallada; es decir se realizó un análisis a nivel macro, meso y micro; así mismo, se delimitó las líneas de investigación, en las cuales se detalla el área del conocimiento, mismo que se desarrolla en el área en ciencias sociales, educación comercial y derecho. También se detalla la información del trabajo de titulación en el cual se determinó el tiempo de ejecución, el financiamiento y los datos del autor del proyecto de investigación.

Se definió el problema de investigación, donde se detallan los antecedentes investigativos del tema, los mismos que se refieren a la información de investigaciones previas en relación al tema planteado, basándose en estudios de varios autores, además se planteó un objetivo general y tres objetivos específicos, así como la justificación de la investigación.

En el Marco teórico referencial se marcó las variables y sus categorías, asimismo se estableció la población a ser estudiada, se detalló la metodología utilizada, en la cual se aplicó un enfoque cuantitativo, también se trabajó con la modalidad de campo, ya que se estudiaron los hechos en forma directa y real de la empresa, además se trabajó con la modalidad bibliográfica puesto que se investigó en libros, revistas y otras publicaciones que sirvieron como referencia para el presente trabajo de investigación.

El nivel de investigación es de tipo descriptivo y correlacional ya que se pretende describir situaciones y eventos que tienen relación directa con el problema y objetivos de la investigación.

El método utilizado para el desarrollo del trabajo investigativo es deductivo debido a que se trabajó con cifras obtenidos de la población total de una sola empresa de las ocho existentes en la ciudad de Ambato, y estos resultados fueron generalizados para las demás, se utilizó la encuesta como instrumento y se empleó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, utilizando el software Dyane V.4.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la ciudad de Ambato.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual de usuario del Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIESE), publicado por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT, 2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* – UNESCO, 1997), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación en Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Según la resolución 3222-CU-P-2018 emitida el 20 de noviembre de 2018, la línea de investigación del Programa en la que se enmarca la presente investigación es Desarrollo territorial y empresarial (Universidad Técnica de Ambato, 2018).

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició el 14 de abril de 2018 y está programada su finalización con un tope máximo de abril del 2020.

3.2. Financiamiento

El monto total que se requiere para la ejecución de la presente investigación es sesenta y nueve dólares americanos (\$69.00), su desarrollo será autofinanciado

El detalle del monto utilizado se presenta en la tabla 1

Tabla 1 Financiamiento

#	RECURSOS	COSTO TOTAL USD\$
1	Insumo de escritorio	\$40.00
2	Transporte	\$20.00
3	Imprevistos 15%	\$9.00
	TOTAL USD\$	\$69.00

Elaborado por: El Autor

3.3. Autor

Nombre: Pérez Peñafiel Pablo Gabriel

Grado académico: Psicólogo Industrial

Teléfono: 0998729385 / 032852815

Correo electrónico: pgpp89@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

En el marco laboral actual a nivel mundial se ha incrementado el nivel de estrés en los trabajadores, siendo este una posible causa para el inadecuado clima organizacional ya que el incremento de estrés laboral, podría propiciar individualismo en los colaboradores de una empresa y a su vez incrementar la desconfianza en la organización, mientras que si los colaboradores perciben un clima organizacional óptimo su identidad con la organización se elevará de manera significativa, y probablemente se verá reflejado en su rendimiento individual.

La Organización de las Naciones Unidas (2019), ubica al estrés laboral entre las principales causas de muerte, seguida por los accidentes, jornadas laborales y enfermedades relacionadas con el puesto de trabajo, a causa de estos factores cada año se registra 374 millones de muertes, afectando el ámbito familiar y empresarial no solo desde el aspecto económico sino también emocional y social influyendo de manera directa o indirecta en el clima organizacional.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su publicación por el día mundial de la salud rebeló que en la Unión Europea 40 millones de trabajadores son afectados por el estrés laboral y que únicamente el 26% de organizaciones han realizados trabajos para reducir estas cifras (González Moreno, 2016).

Barría (2019) menciona que en el estudio realizado por Jeffrey Pfeffer, 120.000 trabajadores norteamericanos mueren al año a causa del estrés laboral, el 61% de trabajadores activos afirma que el estrés los ha enfermado, además menciona que el 50% de los días perdidos por ausentismo se encuentran directamente relacionados al estrés, esto representa aproximadamente 300.000 dólares americanos anuales de pérdida para los empleadores.

El 48% de la población estadounidense presenta niveles altos de estrés, mismo que se ha incrementado en la mitad de la última década, causando problemas de salud, relaciones interpersonales deficientes y disminución en el desempeño laboral. La mayoría de estas personas aseveran que controlan su estrés, sin embargo, en los últimos meses el 77% han presentado problemas físicos, el 73% alteraciones psicológicas relacionados con el estrés, los principales síntomas físicos son: fatiga 51%, dolores craneoencefálicos 44%, malestar estomacal 34%, alteraciones musculares 30%, cambios en la libido 15%, en cuanto a los síntomas psicológicos, figura la inestabilidad emocional 50%, nerviosismo 45% e insomnio el 48% (American Psychological Association, 2017).

Estados Unidos México es el país con mayor porcentaje de trabajadores que padecen estrés laboral con el 75%, seguido por República Popular China con el 73% y Estados Unidos de Norteamérica con el 59% (Barría, 2019).

En países de América Latina en comparación de sus similares europeos, asiáticos o norteamericanos, llamados también países industrializados el nivel de estrés es menor por obvias razones, por ejemplo, en Argentina el 65% de los trabajadores padece estrés laboral, de una encuesta aplicada a cuatro mil trabajadores peruanos el 78% menciona haber sufrido de estrés a causa de su trabajo (Sánchez, Loli, y Sandoval, 2016), mientras que, en el estudio realizado por Solís, Zamudio, Matzumura, y Gutiérrez (2016) un año antes en una institución de salud pública de Lima, mencionan que el 86% de profesionales de enfermería en este centro de salud tienen niveles bajo de estrés, este dato no concuerda con lo expuesto por (Sánchez, Loli, & Sandoval, 2016) un año mas tarde, lo que probablemente se debe al incremento de carga laboral.

El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral (Muñoz & Casique, 2016), lo que implica que aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. (Regus, 2016).

En Colombia los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo de 2007, detectaron que la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores se encontraban en el segundo lugar. Según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 20 al 30% manifestaron sentir estrés ocupacional. Mientras que, en la Segunda Encuesta, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión (Gutiérrez y Vilorio, 2014).

En el Ecuador, se han llevado a cabo investigaciones sobre el factor estrés laboral y sobre el clima organizacional pero de manera aislada, lamentablemente no existe una investigación plena que refiera a la incidencia del estrés laboral en el clima organizacional, sin embargo, un estudio realizado en el Hospital “José Carrasco Arteaga” de Cuenca relacionado con los factores asociados del estrés laboral, rebela que, el 12.2% de la

población estudiada que fue 90 personas presenta un cuadro de estrés laboral elevado, el 16.7% se encuentra con cansancio emocional, el 37.8% sufre despersonalización y el 53.3% presenta falta de realización personal. Con estos resultados, Abambari et al (2014) concluyen que existe un gran índice de estrés laboral en este hospital que se encuentra ligado a varios factores siendo uno de estos las relaciones interpersonales que para efectos de estudio y desarrollo de la presente investigación se considera como clima organizacional.

Para Borja, López y Lalama (2017) en los hombres ejerce mayor impacto el estrés laboral sobre el clima organizacional que para las mujeres, esto revela su estudio realizado a 70 personas donde el 52% fueron hombres y el 48% restantes fueron mujeres del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

Téllez, Guerrero y Ruiz (2015) en su estudio realizado a los docentes de la Unidad Educativa “José Joaquín de Olmedo” de la ciudad de Quito mencionan que el 72% de los docentes no conocen que es el estrés, sin embargo, el 78% de los mismos terminan su jornada laboral con dolor de cabeza, fatiga, depresión, irritabilidad o dificultad para concentrarse, siendo esto un factor para el aislamiento influyendo directamente en el clima organizacional.

En el estudio realizado por Obando, Calero, Orellana, & Fernández (2017) en la ESPE de la ciudad de Quito, revela que, en la muestra tomada para su desarrollo, un porcentaje significativo muestra presencia de estrés laboral.

Ramírez (2017) menciona que el 4.2% de su población estudiada presenta estrés laboral en su nivel más elevado llamado *burnout*, mientras que las demás personas muestran síntomas relacionados con este, como, agotamiento emocional 26.5%, despersonalización 26,9% y con baja realización personal el 42,2%.

Los trabajadores de las empresas de seguridad de la ciudad de Ambato se exponen diariamente a diversos riesgos, mismos que se convierten en factores estresantes, estos pueden ser propios del puesto o externos, al referirse a los riesgos propios del puesto se

trata de condiciones que generan problemas fisiológicos tales como, dolor osteomuscular, alteraciones digestivas, alteración del sueño, cansancio, fatiga, etc., mientras que al referirse de riesgos externos implica, leyes nacionales estructuradas a favor de la delincuencia, incendios, delincuencia, etc., generando un notorio nivel de estrés en el cumplimiento de sus labores, entorno familiar y social, por ende se ve afectado el clima organizacional, ocasionando conflictos entre compañeros de trabajo, superiores y/o subordinados.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Investigar los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato

Objetivo específico

- Identificar las causas del estrés laboral en las empresas de seguridad de Ambato.
- Analizar el clima organizacional en las empresas de seguridad de Ambato.
- Determinar los factores estresantes que influyen en el clima organizacional en las empresas de seguridad de Ambato.

4.3. Justificación de la investigación

La presente investigación es relevante ya que se enmarca en las Ciencias sociales, educación comercial y derecho, de la clasificación CINE de la UNESCO, en cuanto a la línea de investigación se encuentra en el Desarrollo territorial y empresarial, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la Universidad Técnica de Ambato.

Se trata de un tema de interés debido a los índices presentados por la OIT y OMS en referencia a la presencia y crecimiento de estrés en los trabajadores de las organizaciones a nivel mundial, es importante tomar en consideración que el estrés está catalogado como la enfermedad del siglo XXI, sus síntomas tienen alcance a nivel psicológico y fisiológico según sea el nivel de estrés presente en la persona, la presencia del mismo incide de manera directa en el ámbito laboral, familiar y social, llegando a convertirse en una de las

posibles causas para la dependencia de alcohol, tabaco, drogas y sustancias estupefacientes.

Es importante ya que se constituye en una herramienta por medio de la cual permite determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional, el diagnóstico de estas variables posibilita el diseño de estrategias institucionales que contribuyan al adecuado funcionamiento de la compañía mitigando el impacto que el estrés pueda tener en el clima organizacional.

Por medio del presente trabajo se pretende contribuir a futuras investigaciones con un medio bibliográfico que se utilice como punto de partida de las mismas, teniendo como finalidad el control y disminución del nivel de estrés en los trabajadores de una o varias empresas, de la misma forma, regular el clima organizacional a niveles óptimos para la organización, generando seguridad, confianza, e identidad empresarial para elevar la motivación de cada trabajador, ya que esto ayudará en el cumplimiento con los objetivos institucionales.

La investigación es viable y posible de cumplirla debido a que se cuenta con el apoyo de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y la Gerencia Regional de TEVCOOL Cía. Ltda., además se cuenta con los recursos pertinentes para la misma.

El impacto será positivo y favorable para las empresas de seguridad ya que ayudará a desarrollar alternativas que permitan solucionar el problema identificado, reduciendo el nivel de estrés laboral y también llevando a la compañía al éxito integral.

4.4. Marco teórico referencial

Antecedentes

El estrés laboral es una reacción del cuerpo, al que está expuesta toda persona que realice un trabajo, el nivel de impacto que este tenga en un trabajador se encuentra ligado al grado de adaptación que la persona posee para desarrollar cada actividad de acuerdo al ritmo de trabajo establecido, a continuación, se revisará varias investigaciones previas y definiciones de las variables en estudio.

García (2015), realizó un estudio cuyo objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015. Es un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Para esto aplicó un cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los resultados evidenciaron que existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

La investigación realizada por García, aporta aspectos importantes sobre el estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad de Cuenca y cómo impacta el mismo según el sexo, el puesto y el tipo de relación con la universidad, esto contribuye a la elaboración del marco teórico referencial de la presente investigación ya que cita varios conceptos y posturas de interés.

Jaramillo (2015), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar si el estrés laboral incide en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Cantón Mejía. Es una investigación de tipo descriptiva, explicativa y correlacional porque pretende describir, explicar y relacionar las variables. Para esto aplicó un cuestionario de escala de estrés organizacional de la OIT-OMS, y la escala de clima organizacional (EDCO). Los resultados evidenciaron que el estrés laboral no es un factor que altera el clima organizacional, al menos no en el Palacio Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía.

La investigación realizada por Jaramillo, aporta información relevante sobre la incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Cantón Mejía, identificando las posibles causas generadoras de estrés para relacionarlas con el grado de satisfacción laboral de cada trabajador en esta dependencia.

Ramírez (2016), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group, en su sede de Lima – Perú. Es una investigación de nivel explicativo, tipo aplicado y

método ex-post facto. Para esto en el clima organizacional se aplicó un cuestionario (WES) y para el desempeño se utilizó la Escala de Evaluación de Desempeño. Los resultados evidenciaron que las dimensiones del clima organizacional: la implicación, autonomía e innovación influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group.

La investigación de Ramírez, aporta de gran manera al desarrollo de la presente investigación ya que genera ideas puntuales sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima – Perú. Estableciendo la influencia que tiene el desempeño laboral en el clima organizacional, es decir, la influencia que tiene el rendimiento de un trabajador en las relaciones interpersonales.

Monteza (2017) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Es una investigación descriptivo correlacional. Para esto aplicó un cuestionario basado en el clima organizacional y desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un 65% mientras el desempeño laboral también se encuentra en un nivel regular con un 57%. Al mismo tiempo se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico el Rho de Spearman muestra un valor positivo y de 0,807 lo cual evidencia que existe una la relación positiva muy fuerte, pues el coeficiente de correlación es de 0.807 y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

La investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”, elaborada por Monteza, presenta argumentos de ayuda para el desarrollo de esta investigación ya que brinda pautas para evaluar el clima organizacional, además identificó el nivel de desempeño de cada trabajador.

Bases teóricas

Para sustentar, ampliar y clarificar esta investigación se cita diferentes definiciones relacionadas con las variables en estudio, estrés las cuales está, Selye (1976) pone de manifiesto que el estrés es "la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga. De la misma manera Ivancevich, Matteson, Freedman, y Phillips (1990) mencionan que el estrés es una respuesta del nivel adaptativo del proceso psicológico de un individuo frente a un estímulo externo.

El estrés

Mikhail (1981) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que presenta una persona después de haber sufrido un desequilibrio ocasionado entre lo solicitado y la su capacidad adaptativa, generando una respuesta indefinida. Varios años más tarde en la misma línea Lu et al (2015) definen al estrés como la respuesta por parte de organismo hacia circunstancias externas. Explicado de otra manera por (García, Gutiérrez, Bellón, Muñoz, & Fernández, 2015) que hace referencia a McGrath y Altman (1970) es un "desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta".

Llapa et al (2015) mencionan que el estrés laboral es el resultado de demandas que exceden la capacidad de control laboral del trabajador. Por lo expuesto anteriormente Araújo et al (2015) califican al estrés laboral como una enfermedad resultado de las experiencias laborales, es decir que todas las personas laboralmente activas pueden generar este tipo de estrés.

Dentro de los modelos más comunes para explicar al estrés laboral está el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de (Siegrist, 1996) en el cual explica la necesidad imperiosa de la existencia de una recompensa al esfuerzo empleado por un trabajador y a la vez, el estrés que se puede generar en una persona por no poder controlar su futuro laboral apareciendo ciertos componentes que influyen en su equilibrio, entre otros sobre carga laboral de tipo físico y/o psicológico, así como una posible desvinculación labora, por tal razón este modelo propone que mientras mayor sea el desequilibrio entre los factores organizacionales y los esfuerzos personales mayores impactos sobre la salud de un

trabajador.

Mientras que el modelo demandas-control de Karasek (1979) explica al estrés laboral en función del equilibrio entre las demandas psicosociales del trabajo y el nivel de control que el trabajador tiene sobre estas, de acuerdo a esta postura el estrés laboral es el resultado del incremento de demandas y la libertad limitada en la toma de decisiones, dicha libertad parte de la autonomía y el desarrollo de habilidades (Osorio & Cárdenas, 2017). El nivel de las demandas laborales generalmente proviene de la demanda del mercado, mientras que el nivel de control depende directamente de la estructura organizacional (Vieco & Abello, 2014).

Johnson y Hall (1994) realizaron una modificación al modelo propuesto por (Karasek, 1979), incluyendo la dimensión Apoyo Social, este modelo es conocido como el modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, refiriéndose al apoyo social como la interacción laboral entre los trabajadores y superiores, afirmando que mientras mayor es el nivel de apoyo menor es el nivel de estrés y viceversa, convirtiéndose este en el moderador de los altos niveles de demandas y bajos niveles de control, es así como este modelo propone la necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales (Johnson y Hall, 1994), dicho de otra manera es necesario construir un clima organizacional óptimo.

El modelo ajuste entre el individuo y el ambiente laboral, propuesto por (Harrison, 1978) afirma que el estrés laboral es resultado de un desajuste entre el ambiente laboral y el trabajador, refiriéndose a los recursos que este tenga para satisfacer las demandas del trabajo. Además contribuye a determinar tres factores que influyen en el apareamiento del estrés laboral: “1. los recursos con los que cuentan los trabajadores para hacer frente a las demandas y requisiciones del medio, 2. la percepción de dichas demandas por parte del sujeto, 3. las demandas en sí mismas.”(s.p.)

De acuerdo con los modelos explicados, el estrés provoca una alteración en el comportamiento habitual de un individuo, condicionándolo al nivel de adaptación que este tenga hacia el puesto de trabajo y su entorno, mientras mayor sea la exposición a los factores estresantes mayor será el riesgo para su salud y calidad de vida (García J, 2015)

Kung y Chan (2014) afirman que el estrés laboral puede ser positivo o negativo llamada también *eustrés* y *distrés* respectivamente, el estrés positivo o *eustrés* se deriva de una

buena adaptación al trabajo por lo tanto no genera perjuicio a la salud del trabajador, aparece durante el primer año de trabajo debido a la necesidad de permanecer alerta a los estímulos externos nuevos (jefes, compañeros, procedimientos, etc.), (NeuroUp, 2018) en esta etapa la persona interactúa con estos estímulos y busca optimizar su desempeño debido a que se siente motivado (Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016), mientras que el estrés negativo conocido como *distrés* interfiere con la salud el trabajador, presentando alteraciones comportamentales como el tabaquismo, alcoholismo, drogadicción (Harrison, 1978), tensión muscular, hipertensión arterial, aumento de la frecuencia cardiaca, miedo, irritabilidad, enojo, depresión, distraimiento, despersonalización, fatiga, deficiencia en su productividad, alteraciones emocionales y hasta la muerte (Instituto Nacional de Salud Pública, 2017).

Los principales elementos que influyen en el apareamiento del *distrés* son: las exigencias psicológicas, físicas, los horarios rotativos de trabajo, el acoso laboral, aspectos familiares, el uso de redes sociales y la personalidad (Vieco y Abello, 2014).

La organización Internacional del Trabajo en 1984 definió que los factores que pueden ocasionar estrés laboral se denominan factores de riesgo psicosocial, mismos que están relacionados estrechamente entre el medio ambiente laboral, el contenido del trabajo, capacidades y condiciones organizacionales y factores extralaborales que de acuerdo a la percepción del individuo pueden generar alteraciones en la salud, desempeño y satisfacción laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Rojas (2017) menciona que el impacto del *distrés*, evidentemente es en la salud con las afecciones fisiológicas y psicológicas descritas anteriormente, pero su impacto también es económico debido a que estas enfermedades generadas por el estrés laboral ocasionaran un coste para el afectado y para su familia debido a su productividad en el hogar y en el ámbito laboral disminuye generando en el afectado mayor estrés.

Peiró (1993) propone que los factores desencadenes del estrés laboral entre otros son:

- 1) Ambiente físico, haciendo referencia al ruido, vibración, iluminación, etc.
- 2) Demandas del trabajo, ejemplo turnos de trabajo, sobrecarga laboral y exposición a riesgos de cualquier tipo.

- 3) Contenidos del trabajo, refiriéndose a oportunidades de control, uso de habilidades, variedad de tareas feedback, identidad de tarea, complejidad de trabajo.
- 4) Desempeño de roles, como, conflicto de intereses, ambigüedad en manual de funciones, sobrecarga de funciones.
- 5) Relaciones interpersonales y grupales, refiriéndose a superiores, pares, subordinados, clientes, etc.
- 6) Desarrollo de carrera, tales como inestabilidad laboral, traslados.
- 7) Nuevas tecnologías, este desencadenante está relacionado con aspectos ergonómicos, demandas del mercado, adaptación al cambio y equipos.
- 8) Estructura organizacional.
- 9) Clima organizacional.
- 10) Relación trabajo y otros ámbitos de la vida, como familia, amigos, etc.

En síntesis, los posibles factores estresantes en el ámbito laboral tienen relación a los procesos, políticas, normas, reglamentos, estructura organizacional, ambiente laboral e incluso la tecnología

Clima organizacional

Según Valenzuela (2014) la investigación sobre el clima organizacional se inició en los años 60, estas primeras investigaciones fueron de forma empírica y dieron cabida a gran variedad de publicaciones sobre el tema. Su importancia está basada en la influencia de clima organizacional en la efectividad y eficiencia de las organizaciones.

Díaz (2014) citando a Rodríguez (1999), menciona que un clima organizacional propicio puede afectar eficazmente en los niveles de productividad, mismos que se reflejarán en la rentabilidad de las organizaciones, de esta manera las instituciones educativas al igual que cualquier otra institución, buscan una mayor productividad en un mundo cada vez más

competitivo, por tal razón, emplean programas de mejora continua para elevar su estándar de calidad en relación al mercado local, ya que esto les permitirá llegar a la altura que el mundo globalizado les exige.

Para Osorio (2014) considerando las apreciaciones de Schneider (1990) y Martín (2001) señala que el clima organizacional es el resultado de la suma de las percepciones compartidas entre las políticas, prácticas y procedimientos tanto formales como informales. Mientras que la otra postura describe al clima como la percepción que los trabajadores tiene sobre comportamientos organizativos que afectan su rendimiento en el trabajo.

Rodríguez (2017) hace referencia a lo citado por Chiang, Martín y Núñez (2010) definiendo al clima organizacional como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado, (p. 100)”; en el mundo empresarial, es común encontrarse con un sin número de conceptos que fueron creados para facilitar la comprensión de ciertos aspectos en cuanto a los negocios se refiere y uno de estos conceptos que es de gran utilidad, es a cerca del clima organizacional.

El clima organizacional se refiere “al ambiente existente entre los miembros de la organización”; es necesario mencionar que este “ambiente” está estrechamente ligado al nivel de motivación que tienen los empleados, y además, este nivel individual demuestra el grado motivacional del ambiente de la organización en general, por lo tanto, el “ambiente” es favorable cuando varias necesidades personales y grupales son satisfechas; y es desfavorable cuando sucede lo contrario, es decir, cuando las necesidades no se logran satisfacer afectando en la rotación del personal en la organización (Uribe, 2015).

De acuerdo con Recalde (2016) “existen dos tipos de variables que afectan el comportamiento organizacional, estas son la variable dependiente y la variable independiente” (p. 209), en el marco de las variables dependientes que regulan la calidad del comportamiento organizacional se encuentra la productividad, el ausentismo, satisfacción en el trabajo, mientras que en las variables independientes aparece el nivel individual, grupal, organizacional, es decir, las variables independientes son las que mayor influencia ejercen sobre el comportamiento de una persona dentro de la organización, pues aspectos de índole familiar, económico, social y salud, influyen para que la persona se

preocupe, generando niveles considerables de estrés cambiando su estado de ánimo y manera de interacción social.

Entendiendo que la percepción juega un papel importante en el concepto de clima organizacional, podría ser cuestionado si el clima es subjetivo o es una medida objetiva de los atributos que tiene una organización, para Schneider (1990), el clima es una variable que se encuentra en la cabeza de los miembros de la organización y como un atributo de la organización. Uribe (2015) hace mención a Brunet (1987) tomando los atributos relativamente estables y objetivos como un sello de la naturaleza física de la organización incluyendo la estructura y el proceso organizacional, mismos que interactúan con la personalidad, creencias y subjetividad del trabajador para producir las percepciones del clima organizacional, es decir, “la percepción del clima organizacional está en función de las características del que percibe, de las características de la organización y de la interacción de estos dos elementos” (Uribe, 2015).

Dimensiones del clima organizacional

Existe una amplia variedad de dimensiones que integran el clima de una organización y que han sido analizadas por expertos consultores e investigadores. Rivera et al (2018) menciona los grupos propuestos por Altmann (2000) en las siguientes categorías o características, Características del puesto, Características del rol que se desempeña, Características organizacionales, Características de liderazgo y Características del grupo de trabajo.

Rodríguez (2014) quien ha desarrollado la Encuesta de Clima Laboral (ECL) menciona las diez dimensiones del clima laboral:

“a) Trabajo personal, b) Supervisión, c) Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo, d) Administración, e) Comunicación, f) Ambiente físico y cultural, g) Capacitación y desarrollo. h) Promoción y carrera, i) Sueldos y prestaciones, j) Orgullo de pertenencia individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales.” (s.p).

El concepto de clima organizacional debe ser entendido como un conjunto de múltiples dimensiones, de tal manera se puede referir al clima organizacional en función del contexto, de la estructura, de los procesos desarrollados en la organización, de las personas que lo componen, entre otras. (Rodríguez, 2014).

4.5. Metodología

Enfoques

Para Hernández, Fernández, Baptista (2014) el enfoque cuantitativo emplea análisis estadísticos para probar teorías, por tal razón la presente investigación tiene enfoque cuantitativo debido a que se tomará datos numéricos extraídos de la población estudiada para posteriormente analizarlos e interpretarlos, con la finalidad de corroborar la incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de las empresas de la ciudad de Ambato.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) manifiesta que la modalidad de campo se enfoca en realizar el estudio en el lugar en que se desarrolla el fenómeno, con el fin de que la investigación sea más real, mientras que la modalidad bibliográfica es definida como la búsqueda, recolección y valoración crítica de la información que es utilizada para sustentar teórica y científicamente la investigación.

Por tal motivo la modalidad de la presente investigación será de campo porque se mantendrá contacto directo con los involucrados en el problema, que en este caso con los trabajadores de las empresa de seguridad, a través de la aplicación de encuestas mediante la cual se podrá recolectar la información necesaria y suficiente para conocer la realidad de la empresas y conocer el problema de estudio y bibliográfica debido a que la información utilizada para el desarrollo de la investigación se la obtendrá de fuentes objetiva existente en libros, revistas, tesis doctorales, repositorios virtuales, etc. con la finalidad de que la información sea respaldada.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que el nivel descriptivo hace énfasis en propiedades y características propias de una población, mientras que el nivel correlacional relaciona variables por un patrón común entre la población estudiada.

Por tal razón el nivel que del presente trabajo investigativo es de tipo descriptivo y correlacional ya que se pretende describir situaciones y eventos que tienen relación directa

con el problema y objetivos de la investigación, es decir como es y cómo se manifiesta los fenómenos en estudio. En esta investigación se identificaron cuáles son los factores del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados de empresas de seguridad.

Esta investigación se la realizó en las ocho empresas de seguridad de la ciudad de Ambato, ver tabla 2, para el desarrollo de la misma se empleó el muestreo probabilístico regulado, por tal razón se trabajará con 65 hombres que es el total de la población del departamento de Transporte de Valores que labora en la empresa TEVCOL.

Tabla 2 Empresas de Seguridad de la Ciudad de Ambato

No.	Empresa	Empleados
1	TEVCOL	140
2	GRUPO SUR	80
3	PAZVISEG	95
4	JARA SEGURIDAD	70
5	VISPRIN	130
6	593 SECURITY	110
7	AMBASEG	115
8	G4S	60
TOTAL		880

Elaborado por: el autor (2018)

Las variables de la presente investigación son el estrés laboral, variable independiente y clima organizacional, variable dependiente, la técnica utilizada es la encuesta a través del cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS, es un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, usando la escala de Likert como opción de respuesta, donde 1 es nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente y 7 es siempre es fuente de estrés, los estresores están agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.

- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

La aplicación de la encuesta fue bajo la supervisión del autor en las instalaciones de la empresa domiciliada en las calles La Paz y Buenos Aires de la parroquia La Península de ciudad de Ambato provincia del Tungurahua.

El método utilizado para el desarrollo del trabajo investigativo es deductivo debido a que se trabajó con cifras obtenidos de la población total de una sola empresa de las ocho existentes en la ciudad de Ambato, y estos resultados serán generalizados para las demás.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez tabulados los datos levantados de 65 personas por medio del instrumento utilizado, se empleó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, utilizando el software Dyane V.4, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 3 Evaluación por factores de estrés

EVALUACIÓN POR FACTORES DE ESTRÉS			
FACTORES	PUNTAJE TOTAL	MEDIA ARITMÉTICA	PORCENTAJE
Clima organizacional	676	10.4	16.23%
Estructura organizacional	677	10.42	16.25%
Territorio organizacional	466	7.17	11.19%
Tecnología	523	8.05	12.55%
Influencia del líder	734	11.29	17.62%
Falta de cohesión	579	8.91	13.90%
Respaldo del grupo	511	7.86	12.27%
TOTAL	4166		100%

Elaborado por: el autor (2019)

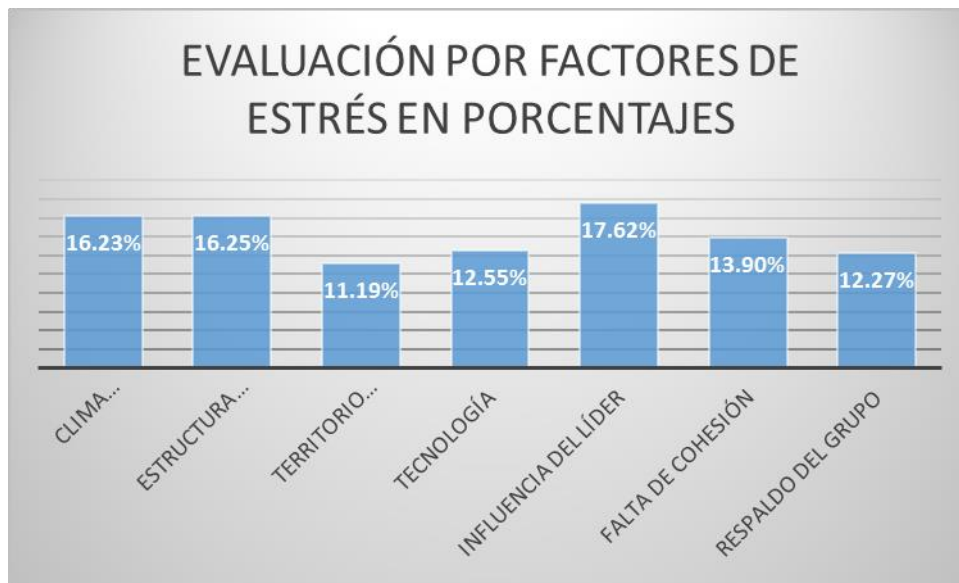


Gráfico 1 Evaluación por factores de estrés por porcentaje

Elaborado por: el autor (2019)

Los principales factores estresantes identificados en las empresas de seguridad de Ambato ordenados de acuerdo a su impacto, son: en primer lugar la influencia del líder con una media de 11.29 que representa el 17.62% de todos los factores identificados, segundo la estructura organizacional con una media de 10.42 siendo el 16.25%, a continuación, en el tercer lugar el clima organizacional con una media de 10.40, este factor representa el 16.23%, en cuarto lugar, está ubicada la falta de cohesión con una media de 8.91 y el 13.90%, después en el quinto esclafan aparece la implementación de nuevas tecnologías con media de 8.05 que representa el 12.55%, en sexto lugar se encuentra el respaldo del grupo con media de 7.86 con 12.27% y finalmente el factor estresante que menor impacto ejerce en los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato es el territorio organizacional con una media de 7.17.que representa el 11.19%.

Como se muestra en el gráfico 1. Los datos analizados en la presente investigación por medio del test de Estrés Laboral de la OIT-OMS permiten diagnosticar el clima organizacional en las empresas de seguridad de Ambato, los resultados obtenidos revelan que el 16.23% de las 65 personas que representa el 100% de la población estudiada ubican al clima organizacional entre los tres principales factores estresantes, entendiendo que de acuerdo al nivel de estrés laboral será regulado el clima organizacional.



Gráfico 2 Factores Estresantes

Elaborado por: el autor (2019)

Los factores estresantes que inciden en el clima organizacional de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del test de Estrés Laboral de la OIT-OMS a la población estudiada son los siguientes, influencia del líder, estructura organizacional, falta de cohesión, implementación de nuevas tecnologías, respaldo del grupo, territorio organizacional, de acuerdo a su incidencia en los trabajadores de las empresas estudiadas.

6. CONCLUSIONES

Como punto de partida en la presente investigación se planteó como objetivo general Evaluar el impacto del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato, los resultados obtenidos revelan que el estrés laboral y el clima organizacional tiene relación estrecha la una con la otra ya que al estar expuestos a los factores generadores de estrés por largos periodos de tiempo este se convierte en distrés, el cual es causante de alteraciones nerviosas y/o fisiológicas comprometiendo directamente al desarrollo de las relaciones interpersonales, a continuación se desglosaran los aspectos relevantes en cada uno de los objetivos específicos:

Los factores estresantes identificados en las empresas de seguridad de Ambato, son: el ambiente físico, las demandas del trabajo, las actividades del trabajo, el desempeño de roles, el clima organizacional que tiene relación con las relaciones interpersonales y grupales, desarrollo de carrera, nuevas tecnologías, estructura organizacional, clima organizacional y la relación trabajo y otros ámbitos de la vida, como familia, amigos, etc., que para efectos del desarrollo de la investigación se agrupó en: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, Influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Tal como se evidenció en los resultados que se obtuvo con la aplicación del test en las empresas de seguridad de Ambato, de acuerdo a la media obtenida en los factores estudiados el clima organizacional se encuentra entre las tres áreas más altas, corroborando así la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Los factores estresantes que inciden en el clima organizacional en las empresas de seguridad de Ambato son los que tienen relación con el ambiente físico o territorio organizacional, los que tienen relación con la estructura organizacional, tales como las demandas y contenidos del trabajo y planes de carrera, la adaptabilidad o como lo denomina a este aspecto el test aplicado la falta de cohesión que entre otros está el desempeño de roles y el implemento de nuevas tecnologías, de acuerdo a los resultados extraídos tenemos entre los principales factores estresantes al clima organización que encierra una amplia variedad de lo que se puede llamar subfactores para una mejor

comprensión y hace referencia a toda relación interpersonal que se presente en el trabajo sea o no por temas laborales, y por ultimo sin disminuir su importancia se cita las relaciones extra laborales dirigidas a la familia y demás vida social.

7. RECOMENDACIONES

Aplicar periódicamente instrumentos validados que faciliten la identificación de factores estresantes en las empresas del Ecuador.

Proponer un plan de gestión aplicable y de fácil adaptación para cada organización, con el fin de reducir los factores estresantes en todas las empresas del Ecuador sea cual fuere su actividad económica ya que esto se verá reflejado en los índices de distrés y esto a su vez en la salud de cada trabajador, en la productividad y rentabilidad empresarial.

Evaluar periódicamente de acuerdo a la estructura empresarial el nivel del clima organizacional, puesto que será un punto determinante en el trabajo en equipo y por ende en la consecución de objetivos organizacional, beneficiando o perjudicando a toda la organización.

Realizar un análisis integral a todos los jefes o líderes departamentales, no solamente en los niveles de producción, y debe estar enfocada a reducir cualquier tipo de influencia negativa en el equipo de trabajadores.

8. REFERENCIAS CITADAS

Bibliografía

Abambari, C., Barros, I., Dután, M., García, D., Yumbra, L., & Narváez, M. (2014). Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital “José Carrasco Arteaga”. 2014. *Revista Médica HJCA*, 134-138.

American Psychological Association. (2017). *American Psychological Association*. Obtenido de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-problema>

Araújo, C., de Souza, S., Cardoso, L., Rogério, M., Naves, L., & da Silva, E. (2015). Occupational stress among nursing technicians and assistants: Coping focused on the problem. *Invest Educ Enferm*, 28-34.

Barría, C. (26 de marzo de 2019). *World Economic Forum*. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>

DANE. (28 de ENERO de 2020). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-internacional-normalizada-de-la-educacion-cine>

Díaz, M., Peña, M. & Castellanos, B (2014). El Liderazgo Y Las Relaciones Interpersonales Dentro Del Clima Organizacional (Leadership and Interpersonal Relationships within the Organizational Climate). *Revista Global de Negocios*, 2(1), 1-10.

EcuadorUniversitario.Com. (2019). Obtenido de <http://ecuadoruniversitario.com/de-instituciones-del-estado/senescyt/conozca-cuales-son-las-funciones-de-la-senescyt/>

El Instituto Nacional de Salud Pública. (24 de mayo de 2017). *El Instituto Nacional de Salud Pública México*. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

García, A., Gutiérrez, M., Bellón, J., Muñoz, C., & Fernández, J. (2015). Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *Atención Primaria*, 359-366.

García, J. (2015). ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA. *Universidad de Cuenca*.

González Moreno, P. (28 de marzo de 2016). *EFESalud*. Obtenido de <https://www.efesalud.com/estres-bomba-relojeria-laboral/>

Gutiérrez, A., & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*.

Harrison, R. (1978). Person-environment fit and job. *Stress at work*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (4 de enero de 2016). Guía para el estrés causas, consecuencias y prevención. *issste.gob.mx*.
Obtenido de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Ivancevich, J., Matteson, M., Freedman, S., & Phillips, J. (1990). Intervenciones para el manejo del estrés en el lugar de trabajo. *Psicólogo estadounidense*, 252.

Jaramillo, M (2015). *La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, en el período 2012-2013*. Trabajo de titulación. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito

Johnson, J., & Hall, E. (1994). El apoyo social y el lugar de trabajo las enfermedades cardiovasculares: Un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población activa sueca. *Salud Pública*, 1336-1342.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.

Kung, C., & Chan, C. (2014). Differential roles of positive and negative perfectionism in predicting occupational eustress and distress. *Personality and Individual Differences*, 76-81.

Llapa, E., da Silva, G., Neto, D., López, M., Seva, A., & Gois, C. (2015). Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora. *Enfermería Global*, 291-303.

Lopera, M., Forero, C., Paiva, L., & Cuartas, V. (2016). EL QUEHACER COTIDIANO DE LA ENFERMERA SIGNIFICA SOPORTAR LA CARGA. *Revista Cuidarte*, 1262-1270. doi:10.15649/cuidarte. v7i2.320

Lu, D., Sun, N., Hong, S., Fan, Y., Kong, F., & Li, Q. (2015). Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 208-212.

Mikhail, A. (1981). El modelo de creencias sobre la salud: una revisión y evaluación crítica del modelo, investigación y práctica. . *Avances en Ciencias de Enfermería*, 65-82.

Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. Trabajo de titulación. Universidad César

Vallejo. Escuela de Posgrado. Perú.

Muñoz, R., & Herminda, O. (2017). Microviolencia en el trabajo, una práctica cotidiana del ejercicio del poder del management en las organizaciones -una reflexión urgente en tiempos de reconciliación- 1. *Sociedad y Economía* (33), 237-263.

Muñoz, T., & Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 141- 144.

NeuroUp. (09 de octubre de 2018). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Obtenido de <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>

Obando, I., Calero, S., Orellana, P., & Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). Obtenido de <https://es.unesco.org/about-us/introducing-unesco>

Organización de las Naciones Unidas. (18 de abril de 2019). *Noticias ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estres en el trabajo*. Ginebra. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud OMS. (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/about/who-we-are>

Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 81-90.

Osorio, M., Robles, E, & Romero, Y. (2014). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014.

Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Pérez, J., & Gardey, A. (2014). Diferencia. DE. Obtenido de <https://definicion.de/oit/>

Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador. (2019). Obtenido de <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/que-es-sni>

Ramírez, D. (2016). *Clima Organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Perú*. Trabajo de titulación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Escuela de Posgrado. Perú.

Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología*, 241- 252.

Recalde, I. (2016). *Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la Compañía de Transporte Pesado TRANSCAMOVICH cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).

Rivera, D. Hernández D., Santos, F., Oreste, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de

la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud.

Rojas, R. (09 de Abri de 2017). *México continúa en primer lugar a nivel mundial en estrés laboral*: Obtenido de <https://saludiarario.com/mexico-continua-en-primer-lugar-a-nivelmundial-en-estres-laboral-oms/>

Rodríguez, Z, Rodríguez, L. & Vasquez, A (2017). Minería de datos distribuida usando clustering k-means en la predictibilidad del proceso petitorio en una organización pública. *Industrial Data*, 20(2), 123-129.

Sanchez, K., Loli, R., & Sandoval, M. (2016). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS).

Sanchez-Oliva, D., Sánchez-Miguel, P. A., González, J., Chamorro, J., & Campos, R. (2014). Motivación y burnout en profesores de educación física: incidencia de la frustración de las necesidades psicológicas básicas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 14(3), 75-81. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1658874311?accountid=36765>

Selye, H. (1976). Estrés sin angustia. *En Psicopatología de la adaptación humana*, 137-146.

SENESCYT. (2011). Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas- Conocimiento- UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>

Solís Chuquiyaury, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte médico*, 16(4), 32-38.

Siegrist, J. (1996). Efectos adversos sobre la salud de las condiciones de recompensa altos de esfuerzo bajo. *Occup Health Psychol*, 27-41.

Téllez, M., Guerrero, M., & Ruiz, D. (2015). ESTRATEGIA PREVENTIVA EN SALUD MENTAL PARA DOCENTES CON ESTRÉS LABORAL. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 15-32.

UNESCO. (1997). Obtenido de www.senescyt.gob.ec/visorgeografico/manual/manual_de_usuario.pdf

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. (2020). Obtenido de <https://www.espe.edu.ec/>

Universidad Técnica de Ambato. (2018). *Resolución de consejo académico de la facultad de ciencias administrativas*. Ambato.

Uribe Prado, J. F., Patlán Pérez, J., & García Saisó, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y*

administración, 60(2), 447-467.

Valenzuela, M., & Bustamante López, A. (2014). AMBIENTE LABORAL, APRENDIZAJE Y COMPETITIVIDAD EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (Organizational Climate, Learning and Competitiveness in Small and Medium Enterprises). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 7(2), 95- 106.

Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología desde el Caribe*, 355-380.

9. ANEXOS

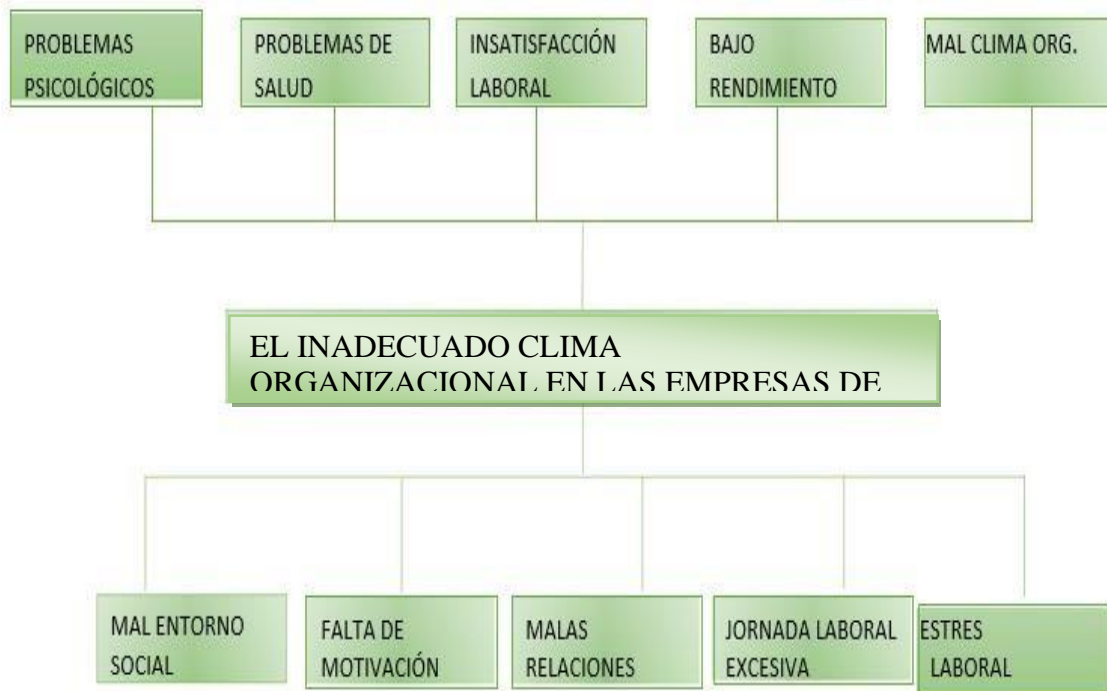


Gráfico 3 Árbol del Problema
Elaborado por: el autor (2019)

Cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

EL ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE AMBATO

LABOR STRESS AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE SAFETY COMPANIES OF THE CITY OF AMBATO

Pérez Peñafiel Pablo Gabriel

Universidad Técnica de Ambato, pgpp89@hotmail.com

Fecha de recepción: 05 de noviembre de 2019

Fecha de aceptación: 05 de noviembre de 2019

Resumen

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones. El objetivo de la presente investigación es investigar los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato, identificando las causas del estrés laboral, para analizar del clima organizacional y así determinar los factores que influyen en el clima organizacional de este sector empresarial de influencia y así proponer un plan de gestión para la disminución del estrés laboral, tomando como punto de partida investigaciones de los últimos cinco años. Para esto se analizó varios artículos, de los cuales definen el estrés de diferentes formas, a pesar del sinnúmero de definiciones ciertos autores coinciden en aspectos generales, por esta razón la definición más acertada para el autor es que el estrés una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción amenazante de un estímulo externo; la tensión generada ante un factor de riesgo; también se fundamenta el concepto desde los modelos explicativos del estrés, entre los más destacados está el modelo de Karasek, Siegrist y Johnson y Hall, este último es el que se acogió para el desarrollo de la presente investigación, es conocido como el modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. Para la medición del estrés se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS que consta de 25 ítems, con respuesta múltiples de escala de Likert, La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, en cuanto a la modalidad es de campo y su nivel es descriptivo. Se utilizó el muestreo probabilístico regulado y se trabajó con 65 hombres de la Empresa TEVCOL, por tal razón el método empleado es deductivo. Con respecto a los resultados obtenidos se determinó que el clima organizacional se encuentra entre los tres principales factores estresantes en las empresas de seguridad de Ambato, que representa el 16,23% de los otros seis factores evaluados.

Descriptores: Estrés laboral, Clima Organizacional, Salud, Satisfacción laboral, Enfermedades Profesionales, Molestias Psicológicas, Molestias Fisiológicas, Sobrecarga Laboral, Desempeño Laboral. Gestión del Talento humano, Colaborador

Abstract

The study of work stress is of great interest worldwide and nationally because of the negative effects it generates on the health of people and organizations. The objective of this research is to investigate the factors that affect the organizational climate of the workers of the security companies of Ambato, identifying the causes of work stress, to analyze the organizational climate and thus determine the factors that influence the organizational climate of this business sector of influence and thus propose a management plan for the reduction of work stress, taking as a starting point investigations of the last five years. For this, several articles were analyzed, of which they define stress in different ways, despite the number of definitions certain authors agree in general aspects, for this reason the most accurate definition for the author is that stress is a psycho-physiological response generated from the threatening perception of an external stimulus; the tension generated by a risk factor; The concept is also based from the explanatory models of stress, among the most prominent is the model of Karasek, Siegrist and Johnson and Hall, the latter is the one that was accepted for the development of this research, it is known as the interaction model between demands, control and social support. For the measurement of stress, the finding technique was used, using the ILO-WHO labor stress questionnaire as an instrument consisting of 25 items, with multiple Likert scale responses. The methodology used has a quantitative approach, in terms of The modality is field and its level is descriptive. Regulated probabilistic sampling was used and 65 men from the TEVCOL Company were worked, for this reason the method used is inductive. Regarding the results obtained, it was determined that the organizational climate is among the three main stressors in the security companies of Ambato, which represents 16.23% of the other six factors evaluated.

Keywords: Work stress, Organizational Climate, Health, Job Satisfaction, Occupational Diseases, Psychological Discomfort, Physiological Discomfort, Work Overload, Work Performance. Human Talent Management, Collaborator.

1. Introducción

La Organización de las Naciones Unidas (2019), ubica al estrés laboral entre las principales causas de muerte, seguida por los accidentes, jornadas laborales y enfermedades relacionadas con el puesto de trabajo, a causa de estos factores cada año se registra 374 millones de muertes, afectando el ámbito familiar y empresarial no solo desde el aspecto económico sino también emocional y social influyendo de manera directa o indirecta en el clima organizacional.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su publicación por el día mundial de la salud rebeló que en la Unión Europea 40 millones de trabajadores son afectados por el estrés laboral y que únicamente el 26% de organizaciones han realizados trabajos para reducir estas cifras (González Moreno, 2016).

En países de América Latina en comparación de sus similares europeos, asiáticos o norteamericanos, llamados también países industrializados el nivel de estrés es menor por obvias razones, por ejemplo, en Argentina el 65% de los trabajadores padece estrés laboral, de una encuesta aplicada a cuatro mil trabajadores peruanos el 78% menciona haber sufrido de estrés a causa de su trabajo (Sánchez, Loli, y Sandoval, 2016), mientras que, en el estudio realizado por Solís, Zamudio, Matzumura, y Gutiérrez (2016) un año antes en una institución de salud pública de Lima, mencionan que el 86% de profesionales de enfermería en este centro de salud tienen niveles bajo de estrés, este dato no concuerda con lo expuesto por (Sánchez, Loli, & Sandoval, 2016) un año más tarde, lo que probablemente se debe al incremento de carga laboral.

El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral siendo aproximadamente 18,4 millones de

personas conviven con este tipo de estrés (Muñoz & Casique, 2016),

En Colombia los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo de 2007, detectaron que la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores se encontraban en el segundo lugar. Según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 20 al 30% manifestaron sentir estrés ocupacional. Mientras que, en la Segunda Encuesta, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión (Gutiérrez y Viloria, 2014).

En el Ecuador, se han llevado a cabo investigaciones sobre el factor estrés laboral y sobre el clima organizacional pero de manera aislada, lamentablemente no existe una investigación plena que refiera a la incidencia del estrés laboral en el clima organizacional, sin embargo, un estudio realizado en el Hospital "José Carrasco Arteaga" de Cuenca relacionado con los factores asociados del estrés laboral, rebela que, el 12.2% de la población estudiada que fue 90 personas presenta un cuadro de estrés laboral elevado, el 16.7% se encuentra con cansancio emocional, el 37.8% sufre despersonalización y el 53.3% presenta falta de realización personal. Con estos resultados, Abambari et al (2014) concluyen que existe un gran índice de estrés laboral en este hospital que se encuentra ligado a varios factores siendo uno de estos las relaciones interpersonales que para efectos de estudio y desarrollo de la presente investigación se considera como clima organizacional.

Ramírez (2017) menciona que el 4.2% de su población estudiada presenta estrés laboral en su nivel más elevado llamado burnout, mientras que las demás personas muestran síntomas relacionados con este, como, agotamiento emocional 26.5%,

despersonalización 26,9% y con baja realización personal el 42,2%.

Los trabajadores de las empresas de seguridad de la ciudad de Ambato se exponen diariamente a diversos riesgos, estos pueden ser propios del puesto o externos, al referirse a los riesgos propios del puesto se trata de condiciones que generan problemas fisiológicos tales como, dolor osteomuscular, alteraciones digestivas, alteración del sueño, cansancio, fatiga, etc., mientras que al referirse de riesgos externos implica, leyes nacionales estructuradas a favor de la delincuencia, incendios, delincuencia, etc., generando un notorio nivel de estrés en el cumplimiento de sus labores, entorno familiar y social.

2. Desarrollo

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo debido a que se tomará datos numéricos extraídos de la población estudiada para posteriormente analizarlos e interpretarlos, con la finalidad de corroborar la incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de las empresas de la ciudad de Ambato.

La modalidad utilizada fue de campo ya que mantuvo contacto directo con los involucrados en el problema, a través de la aplicación de encuestas mediante la cual se recolectó la información necesaria y suficiente para conocer la realidad del tema y bibliográfica debido a que la información utilizada para el desarrollo de la investigación se la obtuvo de fuentes objetiva existente en libros, revistas, tesis doctorales, repositorios virtuales, etc. con la finalidad de que la información sea respaldada.

El nivel fue descriptivo y correlacional ya que se describió situaciones y eventos que tienen relación directa con el problema y objetivos de la investigación, es decir como es y cómo se manifiesta los fenómenos en estudio. En esta investigación se identificaron cuáles son los factores del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados de empresas de seguridad.

La investigación se realizó en las ocho empresas de seguridad de la ciudad de Ambato, ver tabla 1, para el desarrollo de la misma se empleó el muestreo probabilístico regulado, por tal razón se trabajará con 65

hombres que es el total de la población del departamento de Transporte de Valores que labora en la empresa TEVCOL

Tabla 1 Empresas de Seguridad de la Ciudad de Ambato

No.	Empresa	Empleados
1	TEVCOL	140
2	GRUPO SUR	80
3	PAZVISEG	95
4	JARA SEGURIDAD	70
5	VISPRIN	130
6	593 SECURITY	110
7	AMBASEG	115
8	G4S	60
TOTAL		880

Elaborado por: el autor (2018)

La técnica utilizada fue la encuesta a través del cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS, es un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, usando la escala de Likert como opción de respuesta, donde 1 es nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente y 7 es siempre es fuente de estrés, obteniendo los resultados presentados en la tabla 2.

Tabla 2 Evaluación por factores de estrés

EVALUACIÓN POR FACTORES DE ESTRÉS			
Factores	Puntaje total	Media aritmética	Porcentaje
Clima organizacional	676	10.4	16.23%
Estructura organizacional	677	10.42	16.25%
Territorio organizacional	466	7.17	11.19%
Tecnología	523	8.05	12.55%
Influencia del líder	734	11.29	17.62%
Falta de cohesión	579	8.91	13.90%
Respaldo del grupo	511	7.86	12.27%
TOTAL	4166		100%

Elaborado por: el autor (2019)

La aplicación de la encuesta fue bajo la supervisión del autor.

El método utilizado fue deductivo debido a que se trabajó con cifras obtenidas de la población total de una sola empresa de las ocho existentes en la ciudad de Ambato, y estos resultados serán generalizados para las demás

3. Discusión

Los factores estresantes identificados en las empresas de seguridad de Ambato, son: el ambiente físico, las demandas del trabajo, las actividades del trabajo, el desempeño de roles, el clima organizacional que tiene relación con las relaciones interpersonales y grupales, desarrollo de carrera, nuevas tecnologías, estructura organizacional, clima organizacional y la relación trabajo y otros ámbitos de la vida, como familia, amigos, etc., que para efectos del desarrollo de la investigación se agrupó en: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, Influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Tal como se evidenció en los resultados que se obtuvo con la aplicación del test en las empresas de seguridad de Ambato, de acuerdo a la media obtenida en los factores estudiados el clima organizacional se encuentra entre las tres áreas más altas, corroborando así la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Los factores estresantes que inciden en el clima organizacional en las empresas de seguridad de Ambato son los que tienen relación con el ambiente físico o territorio organizacional, los que tienen relación con la estructura organizacional, tales como las demandas y contenidos del trabajo y planes de carrera, la adaptabilidad o como lo denomina a este aspecto el test aplicado la falta de cohesión que entre otros está el desempeño de roles y el implemento de nuevas tecnologías, de acuerdo a los resultados extraídos tenemos entre los principales factores estresantes al clima organización que encierra una amplia variedad de lo que se puede llamar

subfactores para una mejor comprensión y hace regencia a toda relación interpersonal que se presente en el trabajo sea o no por temas laborales, y por ultimo sin disminuir su importancia se cita las relaciones extra laborales dirigidas a la familia y demás vida social.

4. Referencias

- Abambari, C., Barros, I., Dután, M., García, D., Yumbra, L., & Narváez, M. (2014). Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital "José Carrasco Arteaga". 2014. Revista Médica HJCA, 134-138.
- González Moreno, P. (28 de marzo de 2016). EFESalud. Obtenido de <https://www.efesalud.com/estres-bomba-relojeria-laboral/>
- Gutiérrez, A., & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte.
- Muñoz, T., & Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 141- 144
- Organización de las Naciones Unidas. (18 de abril de 2019). Noticias ONU. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología, 241- 252.
- Sánchez, K., Loli, R., & Sandoval, M. (2016). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS).
- Solís Chuquiyaury, Z., Zamudio Eslava, L., Matsumura Kasano, J., & Gutiérrez

Crespo, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima,

Perú 2015. Horizonte médico, 16(4), 32-38.