

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el estrés laboral y clima organizacional en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, contiene 5 capítulos que cuenta con información relevante para el estudio realizado.

EL CAPÍTULO I: Muestra información relacionada con el tema de investigación y el planteamiento del problema está compuesto por la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes directrices y delimitación del problema, finalmente se establece la justificación y planteamiento de objetivos.

EL CAPÍTULO II: Se desarrolla la investigación en base a los antecedentes investigativos tomando como referencia los antecedentes teóricos instituidos, y fundamentados en otros trabajos investigativos, respaldándose en aspectos legales y filosóficos, las categorías fundamentales que sustenta el trabajo investigativo apoyándose en la hipótesis planteada y el señalamiento de variables.

EL CAPÍTULO III: Contiene la metodología básica de la investigación con su enfoque mixto cualitativo y cuantitativo; la modalidad de investigación, documental y de campo; sus niveles, exploratoria, descriptivo, explicativa, asociación de variables; población y muestra, técnica e instrumentos, la operacionalización de variables, plan de recolección de la muestra, procesamiento y análisis de la información.

EL CAPÍTULO IV: Abarca el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, incluyendo tablas y gráficos, comprobación de hipótesis, planteamiento y aplicación de la correlación TAU-B Kendall.

EL CAPÍTULO V: Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones observadas, comprobadas para proponer una solución al problema tratado en la investigación, de manera que se consigan mejores resultados.

ARTÍCULO ACADÉMICO: Conformado por el resumen, introducción, metodología, discusión de resultados, conclusiones y bibliografía. La parte final de la investigación contiene la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación:

“El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha mostrado interés por el estrés argumentando que se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema con implicaciones incluso en la salud. En nuestros días el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización en el trabajo. Es un problema creciente y radical con un costo personal, económico y social muy importante.

Según Navarro (2007), a nivel mundial en las empresas de élite, el clima organizacional está considerado como un aspecto relevante para alcanzar niveles de eficacia y eficiencia organizacional sin embargo, los trabajadores debido a la creciente presión en el entorno laboral presentan estrés laboral, reflejándose en los resultados organizacionales, afectando en el cumplimiento de funciones, perjudicando en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales, limitando el incremento de la interacción y la comunicación.

Ninguna profesión está exenta de desarrollar esta enfermedad, es por eso que los profesionales de la salud no son la excepción, y que por la responsabilidad que lleva realizar su trabajo, son personas en alto riesgo de presentar estrés laboral que tendrá consecuencias en su desempeño laboral.

Es indispensable valorar como ha sido la respuesta al estrés en el desempeño del personal de salud e investigar como esto repercute sobre la calidad del servicio que estén brindando a la población que acude a una unidad hospitalaria en busca de ayuda y al hablar de servicio no solo es la calidad sino también la calidez.

Según Martínez (2004). Muchas personas definen la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero no resulta fácil tanto para investigadores como científicos definir claramente de qué tipo de estrés laboral están hablando, cuál es el significado, alcance y consecuencias de estos conceptos.

Carmen Bueno (citado en Organización Internacional del trabajo, 2016) afirma que entre el 12 y 15 % de trabajadores en Latinoamérica en cuanto a condiciones de trabajo y salud, refirieron haber sentido estrés y tensión en sus puestos de trabajo. Estos datos reflejan que muchos trabajadores en el modo de trabajo latinoamericano se sienten afectados al desarrollar su trabajo y están incómodos al hacer las actividades laborales.

Según Jex (1998) y Zanelli (2005), el estrés laboral ha sido estudiado a través de tres perspectivas teóricas: la primera, influenciada por la física, que enfatiza la presencia de eventos estresantes en el medio laboral y explica el estrés de manera metafórica, la idea de presión física como causante de daños temporales o permanentes. La segunda está más cerca de la biología, la cual considera el estrés como una respuesta del cuerpo a cualquier demanda estresante en el ambiente de trabajo (modelo de respuesta). La tercera y última, de corte psicosocial, entiende el estrés como experiencia subjetiva; aquí el punto central es la percepción del sujeto sobre las experiencias de trabajo, y parte del principio de que el estrés es el proceso mediante el cual los estímulos ambientales (estresores) son percibidos y desencadenan reacciones en los individuos (efectos estresantes). De acuerdo a la exposición de eventos estresantes en el ámbito laboral cada persona se siente afectada de acuerdo a su anatomía física y adaptación mental a su trabajo pero ninguna persona puede con demasiada carga y por ende el estrés se hace presente sean nuevos o con experiencia trabajando.

En nuestro país, en los últimos años se han comprometido con el desarrollo de todos los colaboradores que integran la organización, no solo buscando su bienestar sino también procuran su desarrollo profesional. Dentro del ambiente laboral se puede propiciar bienestar o malestar en los colaboradores dado que por su trabajo generen estrés.

La percepción del clima laboral y la valoración que las personas hagan, tiene efectos negativos y positivos que producen consecuencias tanto a nivel individual como en el resultado del clima organizacional de la empresa sean estos políticos o privados.

Actualmente en diversos hospitales el desconocimiento de clima organizacional afecta en la relación entre el personal del hospital y la relación con el paciente, repercutiendo en la productividad, liderazgo, perjudicando en la toma de decisiones, emisión de juicios de valor y solución a problemas generados en el servicio de salud hospitalaria, por lo tanto, el ambiente de trabajo y el estrés laboral conlleva desde la irritabilidad hasta depresión, acompañando al agotamiento físico y mental.

Para Caillagua y Untuña (2012). En la provincia de Cotopaxi el estrés laboral tiene un impacto severo que afecta el desarrollo continuo de los trabajadores al cumplimiento de su labor, provoca malestar e insatisfacción por ende baja en productividad evidencia de bajo desempeño laboral e insatisfacción al realizar las labores, si se ha topado el tema en la provincia no es del pleno interés el análisis sobre seguridad e higiene en el trabajo todavía no se aplica en su totalidad, los riesgos psicosociales no es un hecho que se maneje a la ligera, este estudio refleja que ya existen investigaciones relacionados al estrés en la ciudad y la provincia, además que abre la posibilidad de continuar con investigaciones a futuro. Dentro de la ciudad de Latacunga la motivación por trabajar no es influenciada por los jefes ni departamentos que siendo una problemática no es profundizada para mejorar la productividad de las empresas en la ciudad.

1.2.2. Árbol del Problema

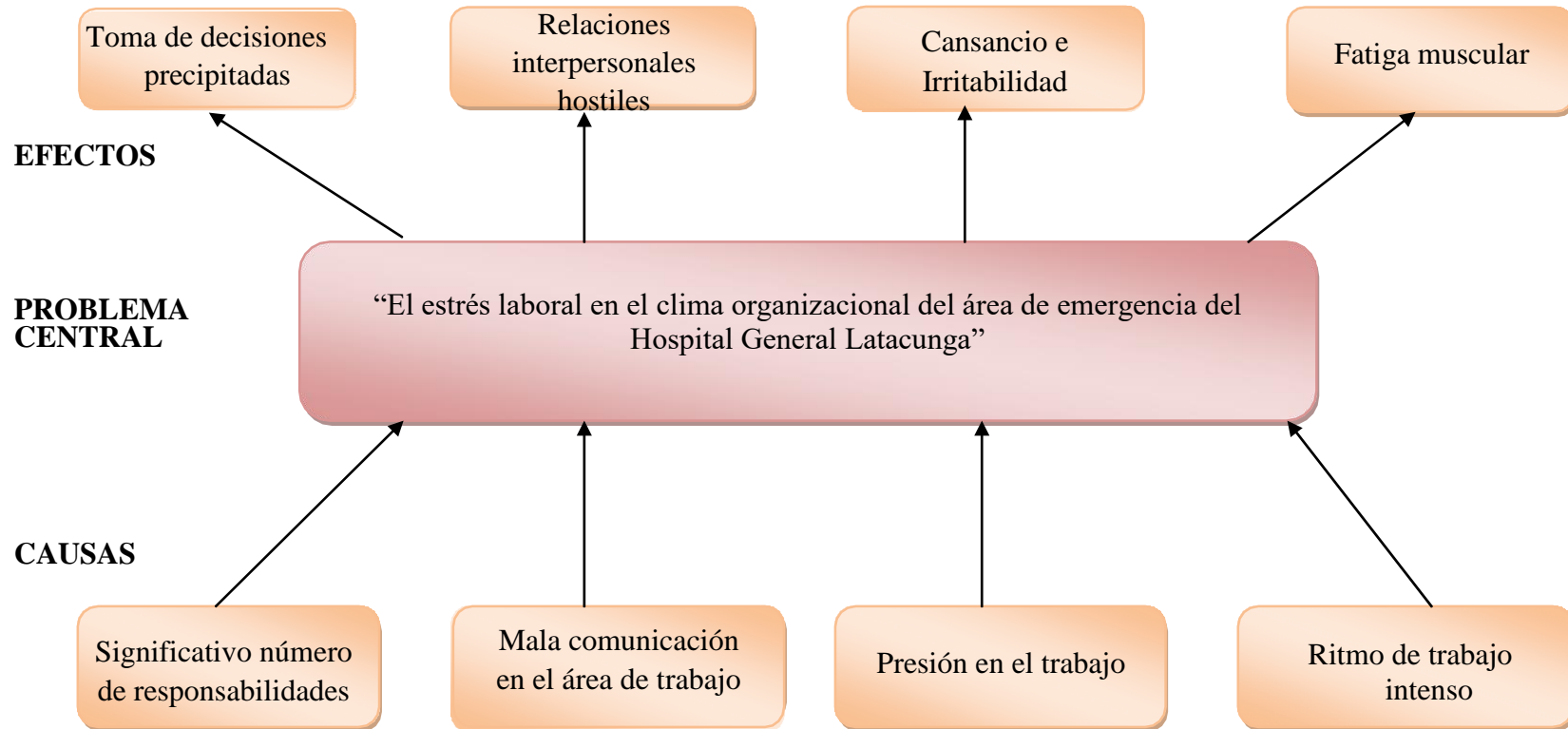


Gráfico N. 1. Planteamiento del problema

Elaborado por. Jiménez Esteban

1.2.3. Análisis Crítico

El significativo número de responsabilidades y actividades provoca inseguridad e inestabilidad en el desempeño del profesional dando lugar al estrés laboral, provocando una toma de decisiones precipitadas con evidentes relaciones interpersonales hostiles, inestabilidad emocional, depresión, agotamiento, alteraciones en el sistema fisiológico, cambios cognitivos que pueden perturbar a la conducta, las emociones y la salud.

La mala comunicación en el área de trabajo se presenta por relaciones interpersonales hostiles, relaciones de compañeros de trabajo negativas, tanto del colaborador con su superior y con los pacientes que requieren atención; deteriorando la capacidad de las personas para cooperar, trabajar con sus compañeros en equipo y brindar un buen servicio para los pacientes.

La presión en el trabajo que se exige a cada colaborador repercute en una excesiva distribución de responsabilidades, por sensaciones de cansancio e irritabilidad, demanda alta de pacientes, insuficiente personal tratante acortando la eficiencia de desempeño laboral, retrasando una toma de decisiones adecuada, experimentando progresivamente frustración, ansiedad, agresividad y enojo, conduciendo a la deserción laboral.

El ritmo de trabajo intenso se presenta con tareas acumuladas propician una limitación de forma anímica y física en el personal que trabaja en los hospitales además de fatiga muscular para brindar un servicio de calidad, esto perjudica la autonomía del personal en la toma de decisiones no solo a la hora de realizar tareas operativas, sino también repercute en el clima organizacional, ambiente físico, psicológico y social, fracturando la comunicación, condiciones laborales, ralentizando la autorrealización y el compromiso laboral con los valores y estándares de la institución.

1.2.4. Prognosis

En el caso de no darse solución al problema; el estrés laboral relacionado con el clima organizacional, las consecuencias serán muy evidentes. Los niveles de estrés se incrementarán notablemente llegando a generar consecuencias mucho más severas.

El estrés puede producir una alta activación fisiológica negativa en los trabajadores lo que a su vez puede ocasionar cansancio e irritabilidad, fatiga muscular que afecta no solo al empleado también a su puesto de trabajo, una toma de decisiones precipitada disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas tales como problemas cardiovasculares, problemas digestivos, comunicación grosera, tensión en el grupo de trabajo.

Además, el estrés aumenta el riesgo de un clima laboral inestable y la probabilidad latente de producirse relaciones interpersonales con hostilidad entre compañeros, perturbaciones con el servicio y la atención, percepción negativa del entorno, memoria disfuncional, juicios de valor irracionales, afectando la calidad de su trabajo con un resultado catastrófico dirigido a la insatisfacción laboral.

Poniendo en riesgo el crecimiento laboral y el compromiso para alcanzar los objetivos tanto del empleado como de la institución de salud.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con en el clima organizacional de los colaboradores del área de emergencia del Hospital General Latacunga?

1.2.6. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuáles son los elementos del estrés laboral que se presentan en el personal del área de emergencia del Hospital General Latacunga?
- ¿Cuáles son los factores del clima organizacional presentes en el área de emergencia Hospital General Latacunga?
- ¿Cómo incide el estrés laboral y el clima organizacional en el desempeño del personal del área de emergencia Hospital General Latacunga?

1.2.7. Delimitación del Problema

1.2.7.1. Delimitación de Contenido

Campo: Seguridad e Higiene en el Trabajo

Área: Psicología Industrial

Aspecto: Estrés laboral- clima organizacional

1.2.7.2. Delimitación Espacial

La investigación se la realizará en el Hospital General Latacunga.

Provincia: Cotopaxi

Ciudad: Latacunga

Parroquia: La Matriz

1.2.7.3. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizara el periodo Septiembre 2018 - Febrero 2019.

1.2.8. Unidad de Investigación

Área de Emergencia del Hospital General Latacunga

1.3. Justificación

Este trabajo de investigación está enfocado en relacionar el nivel de estrés que presenta el personal profesional de salud con su clima organizacional en cada servicio de hospitalización en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, el estrés representa un gran problema en el desarrollo de las actividades laborales y por lo tanto ocasiona circunstancias negativas en el ambiente laboral entre compañeros.

Teniendo como efecto principal un mal desempeño y escaso poder resolutivo ante cualquier circunstancia presente en el trabajo diario y en la calidad de servicio, que se refleja en la atención al paciente, administración de medicación, en el caso de enfermeras, falta de concentración como profesional para las necesidades del servicio.

Es por esto que mediante el estudio se desea profundizar en esta temática para establecer una relación de actividades saludables que permitan contrarrestar el estrés y potencializar el clima laboral que ha causado inconformidades laborales y rotación de personal a diferentes áreas del Hospital General Latacunga.

El trabajo investigativo es de amplio **interés** al enfocarse en el estrés laboral que repercute directamente en la satisfacción, motivación y desempeño de los empleados, con el fin de promover el incremento de la autoestima y la satisfacción laboral, fomentando un mayor compromiso laboral y generando condiciones de trabajo eficientes.

Este trabajo es de **importancia** porque permite conocer los elementos generadores de estrés y cómo afecta al clima laboral para tener presente las herramientas que puedan propiciar un ambiente favorable para el desempeño de los trabajadores, generar buenas relaciones intrapersonales e interpersonales entre colegas, influyendo en el incremento la motivación en el área del hospital y su actitud para alcanzar las metas propuestas.

Es **beneficioso** por que la investigación contribuye a incrementar la calidad de vida laboral , fomentando la autosuperación, la mejora continua impuestos en el cumplimiento de funciones, promoviendo la aceptación de riesgos, a fin de lograr una excelente toma de decisiones en los colaboradores y los objetivos propuestos se cumplan con mayor frecuencia con la intención de alcanzar el éxito.

El trabajo de investigación es de **factibilidad**, económica, social y tecnológica debido a que se basa en los conocimientos y experiencia del investigador, conllevando a la solución de problemas y toma de decisiones prácticas, realizadas de manera activa y en consenso con el grupo de trabajo del hospital, disminuyendo el estrés laboral, para reforzar actitudes positivas, reducir la ansiedad, facilitar el bienestar y la salud tanto física como mental en el área de trabajo

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Establecer la relación del estrés laboral con el clima organizacional en el área de emergencia del Hospital Latacunga.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores que generan estrés laboral en los colaboradores del área de emergencia Hospital Latacunga.
- Describir el clima organizacional que existe en el del área de emergencia del Hospital Latacunga.
- Determinar la relación del estrés laboral con el clima organizacional del área de emergencia del Hospital Latacunga.
- Elaborar un programa de prevención de riesgos psicosociales para el área de emergencia del Hospital General Latacunga.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Con el propósito de realizar la investigación se procedió a verificar en el Hospital General Latacunga si existe bibliografía o investigaciones afines sobre el tema, obteniendo como resultado que no se tiene información al respecto; sin embargo la revisión bibliográfica realizada en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de La Educación y en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán), permitieron ubicar algunas investigaciones desarrolladas en torno al tema de objeto de estudio, las cuales se representan a continuación.

Tema:

“Nivel de Estrés Laboral en el Personal Profesional de Salud y su Relación con el Desempeño Laboral del Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi - Tulcán) Durante el Periodo de Septiembre – Octubre del 2016”.

Autores:

Fabricio Daniel Velásquez Caizaluisa.

Daniel Alejandro Villavicencio Chávez.

Tutor: Dr. Gonzalo Montero

Conclusiones:

- El nivel de estrés mostró tener una relación con el desempeño laboral, dando como resultado que a mayores niveles de estrés el desempeño laboral cambia de excelente a muy bueno.
- En relación a la jornada laboral hay mayores niveles de estrés para quienes laboran 12 o más horas diarias, sin que exista una diferencia estadísticamente significativa entre la duración de la jornada laboral y el estrés.
- Se evidenció además que quienes están a cargo de pacientes que requieren cuidados

intermedios presentan mayores niveles de estrés en un 75%, pero con resultados no estadísticamente significativos.

- El nivel de estrés mostró tener una relación con el desempeño laboral, dando como resultado que a mayores niveles de estrés el desempeño laboral cambia de excelente a muy bueno.

Recomendaciones:

- Se deberían realizar más estudios en donde se incluya otros estresores extrínsecos que afecten al nivel de estrés y al desempeño laboral en el personal profesional de salud.
- Debido a que el estrés afecta a la mayoría del personal profesional de salud del hospital se recomienda capacitarlos para la buena atención y resolución de problemas ante situaciones estresantes, además se podría realizar actividades extra o intrahospitalarias que ayuden a disminuir el estrés y mejorar el desempeño laboral.
- Se recomienda a las respectivas autoridades o representantes directivos de la Institución de Salud que tomen cartas en el asunto sobre el grave problema que presenta su personal profesional de salud, mediante la organización de un espacio que aborde esta problemática, dirigido por personal capacitado como por ejemplo médicos ocupacionales para instruir acerca de estrategias de afrontamiento del estrés y que se encuentre disponible en la institución para atender las necesidades del personal profesional de salud.
- Crear un área con un ambiente óptimo y saludable para el desarrollo de un buen desempeño laboral entre todo el personal profesional de salud, como por ejemplo una cafetería, centro de interacción social, entre otros.

Análisis Crítico

Este tema tiene un aporte muy importante para la presente investigación porque sus resultados están enfocados en el personal profesional de la salud demostrando elementos del estrés laboral en actividades de desarrollo cotidiano siendo determinante el desempeño entre compañeros y el servicio a pacientes centrándose en las horas de trabajo y la carga que tiene sostener una jornada laboral extensa.

Tema:

“El clima organizacional y su relación con el desarrollo empresarial en la empresa Pical de la ciudad de Ambato”.

Autora: Murillo Gutiérrez Adriana Elizabeth

Tutor: Ing. MBA. Amparito León Saltos

Objetivo

- Determinar cómo incide el clima organizacional en el desarrollo empresarial de la empresa Pical de la ciudad de Ambato.

Conclusiones

- En la organización podemos apreciar que la misma sí cumple con la responsabilidad de satisfacer las expectativas de sus clientes de igual manera, cuenta con las herramientas y la tecnología adecuada para la fabricación de sus productos, se debe mantener y brindar una buena atención al cliente, ya que para esto es muy importante para lograr la fidelización y para que la empresa siga manteniéndose en el mercado.
- Mantener siempre una buena comunicación con los clientes para poder conocer más sobre sus expectativas y necesidades acerca de sus productos que ofrece la empresa y poder seguir mejorando y creciendo en el ámbito empresarial.
- Como ultima conclusión se debe realizar un plan de mejora organizacional para la empresa Pical para poder generar beneficios tanto para la misma y para su personal para que de esta manera el cliente siga obteniendo y generando una buena calidad en servicios y productos.

Recomendaciones

- Se recomienda que la organización siga satisfaciendo las debidas expectativas de sus clientes, mantener y brindar una buena atención al cliente, ya que es muy importante para logra la fidelización y la empresa pueda seguir manteniéndose en el mercado.
- La organización debe seguir teniendo y mejorando la comunicación con sus clientes

para ir conociendo más de sus expectativas de lo que desean en los productos que ofrece la empresa y así poder ir innovando y mejorando en los mismos.

- Se recomienda realizar un plan de mejora del clima organizacional para la empresa Pical y así poder lograr un ambiente más confiable y dinámico que beneficie tanto a empleados y clientes para de esta manera poder ir mejorando día a día logrando un buen desempeño empresarial y ser reconocida en el mercado.

Análisis Crítico

En este tema se puede evidenciar resultados con un aporte muy significativo a la presente investigación en cuanto a clima organizacional se refiere, expresando puntos clave como la satisfacción en el trabajo, la comunicación entre colegas y clientes y el crecimiento continuo como empresa.

Tema:

“El estrés laboral en el desempeño del personal que trabaja en la empresa industrial Novacero S.A.”

Autoras: Caisa Gavilema Ana Laura

Guaña Gualpa Blanca Maribel

Tutor: Ing. Angelita Azucena Falconi Tapia

Conclusiones:

- La empresa busca el bienestar de sus empleados y trabajadores porque semanalmente les capacitan en el área de seguridad y riesgo laboral a diferencia de otras empresas.
- Los empleados y trabajadores de la empresa consideran que el estrés laboral influye en la realización de sus actividades provocándoles: sueño, cansancio, agotamiento del cuerpo, cambios repentinos de humor entre otros aspectos.
- Las personas que laboran en la empresa consideran que es importante aplicar acciones que ayuden a tratar con esta enfermedad.

Recomendaciones:

- Salvaguardar la salud tanto de los trabajadores y empleados es importante para la realización de sus actividades y por ende el éxito de la empresa.
- Realizar actividades recreativas en beneficio de su salud es lo más importante considerando que mucho depende de un buen estado de ánimo para realizar cualquier actividad.
- Proporcionar una página dinámica que les ayude a disminuir el nivel de estrés laboral en los empleados y trabajadores de la Empresa Industrial Novacero S.A.

Análisis Crítico

Este tema es de importancia para la presente investigación debido a que se centra en el estrés laboral y las consecuencias en sus empleados, además de considerar los comentarios que reflejan su personal y estado actual en la empresa, evidenciando la importancia que tiene el estudio del riesgo psicosocial y las distintas herramientas que pueden mejorar el desempeño de trabajo, la motivación, y satisfacción laboral.

2.2. Fundamentación

2.2.1 Fundamentación Filosófica

En la presente investigación se utilizara el paradigma critico- propositivo, critico porque se basa en la realidad del problema al identificar sus causas, con el propósito de formular alternativas de cambio para el personal del área de emergencia del hospital como ente fundamental más importante con que cuenta una institución de salud y el hospital en general, propositivo en cuanto a la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, además plantea alternativas de solución construidas en un clima entre la sinergia y pro actividad. Es importante recalcar el trato entre el investigador y la institución, lo que permitió que la información sea verdadera durante todo el proceso de estudio.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

Vasilachis de Gialdino (1992), la mayor parte de las interrogantes que se plantean en las ciencias sociales tienen distintas resoluciones según cual sea el o los paradigmas que se plantean como la transición generacional, actualmente se estima que los cuestionamientos admiten una diferente respuesta según se acepte o no a la ideología del sujeto.

Para la presente investigación se elige al ser humano como un ser racional en el que se pretende analizar y entender sus cambios generacionales y emocionales. Es necesario conocer cuáles son los desencadenantes productores de estrés en el ámbito laboral y la manera en los que estos afectan posteriormente en el mismo.

Se investiga al ser humano y su entorno de forma científica como parte de una sociedad de adaptación continua, que le permita evolucionar en diferentes aspectos a través de su motivación y satisfacción dentro de la organización, que a su vez este cambio se vea reflejado en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y su crecimiento profesional.

2.2.3. Fundamentación Epistemológica

Es necesario puntualizar que, en el hombre, el conocimiento se da en manera totalizante y unitaria; es decir, que el aspecto sensible y el aspecto intelectual conforman un todo cognitivo y “forma en su conjunto una estructura dinámica” (Lucas, 1999, p. 83).

En función del ser humano como un ser social capaz de comunicarse y comprenderse en cualquier entorno más aun para generar un ambiente en donde pueda desarrollarse libremente y compartir con otros de forma singular de acuerdo a su desempeño

El fortalecimiento del clima laboral favorece el entorno de trabajo, tiene como finalidad disminuir el estrés, mejorando las condiciones del ambiente aportando en el conocimiento reduciendo eliminando pensamientos erróneos, ideas irracionales (Herrera 2013, p.p. 43-44).

La actual investigación contribuye el estudio del estrés laboral y clima organizacional enfocando su amplio interés en el desempeño laboral para fortalecer las relaciones intrapersonales e interpersonales, así como el proceso comunicativo mejorando de esta manera los niveles de producción, satisfacción laboral y una actitud positiva más comprometida hacia su organización.

2.2.4. Fundamentación Axiológica

Fronzizi (2001), afirma que como una interpretación subjetivista va a definir el valor como un estado latente de orden sentimental que hace referencia al objeto, en cuanto éste posee la capacidad de otorgarle una base efectiva a lo que realiza, darle un sentimiento de valor a lo que hace.

Para esta investigación es propio decir que posee un valor de estima alto, debido a que considera la mejora continua del desempeño laboral desde un punto de vista motivacional para establecer el sentimiento de pertenencia y compromiso hacia su trabajo.

2.2.5. Fundamentación Legal

El estado reconocerá el interés público de la investigación, ciencia, conocimiento y su aplicación siguiendo las normas legales y reglamentos dispuesto por la ley y a su vez en aporte al desarrollo de la presente investigación tomando entonces los siguientes artículos de sustento a continuación.

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (IASST 957)

Artículo 4. - El servicio de salud en el trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa enfocado en:

- Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes.
- Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.

Norma Técnica de Riesgos Psicosociales

Artículo 1

Salud. -

Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

IV.- La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

K.- Sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo:

Conjunto de agentes y factores articulados en el ámbito nacional y en el marco legal de cada estado, que fomentan la prevención de los riesgos laborales y la promoción de las mejoras de las condiciones de trabajo, tales como la elaboración de normas, la inspección, la formación, promoción y apoyo, el registro de información, la atención y rehabilitación en salud y el aseguramiento, la vigilancia y control de la salud, la participación y consulta a los trabajadores, y que contribuyen, con la participación de los interlocutores sociales, a definir, desarrollar y evaluar periódicamente las acciones que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores y, en las empresas, a mejorar los procesos productivos, promoviendo su competitividad en el mercado.

L.- Servicio de salud en el trabajo:

Conjunto de dependencias de una empresa que tiene funciones esencialmente preventivas y que está encargado de asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de:

- 1) Los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo.
- 2) La adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental.

Capítulo IV

De los derechos y obligaciones de los trabajadores

Artículo 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar

Constitución de la República del Ecuador 2008

Art 16.- De la comunicación e información sección tercera. Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:

- Una comunicación libre e intercultural, incluyente diversa y participativa en todos los ámbitos de interacción social, por cualquier forma y medio en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Código de Trabajo del Ecuador (Trabajadores del servicio público)

Art. 45.- Obligaciones del trabajador, son obligaciones del trabajador:

Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

- Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.
- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y, las demás establecidas en este Código.

Art. 438.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS en las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en el código de trabajo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el instituto ecuatoriano de seguridad social.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos. Las jornadas de trabajo obligatorio no

pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 57.-

División de la jornada. - La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias.

Reglamento a la ley orgánica de salud (2012)

Art. 196.- La autoridad sanitaria nacional analizará los distintos aspectos relacionados con la formación de recursos humanos en salud, teniendo en cuenta las necesidades nacionales y locales, con la finalidad de promover entre las instituciones formadoras de recursos humanos en salud, reformas en los planes y programas de formación y capacitación.

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP 2016)

Capítulo VIII

Art. 228.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de

accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 236.- Bienestar social A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente: Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente de Trabajo

Art. 1.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Art. 2.- Del comité interinstitucional de seguridad e higiene del trabajo en las secciones.

a) Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás Organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

g) Impulsar las acciones formativas y divulgadoras, de las regulaciones sobre seguridad e higiene del trabajo.

2.3. Categorías Fundamentales

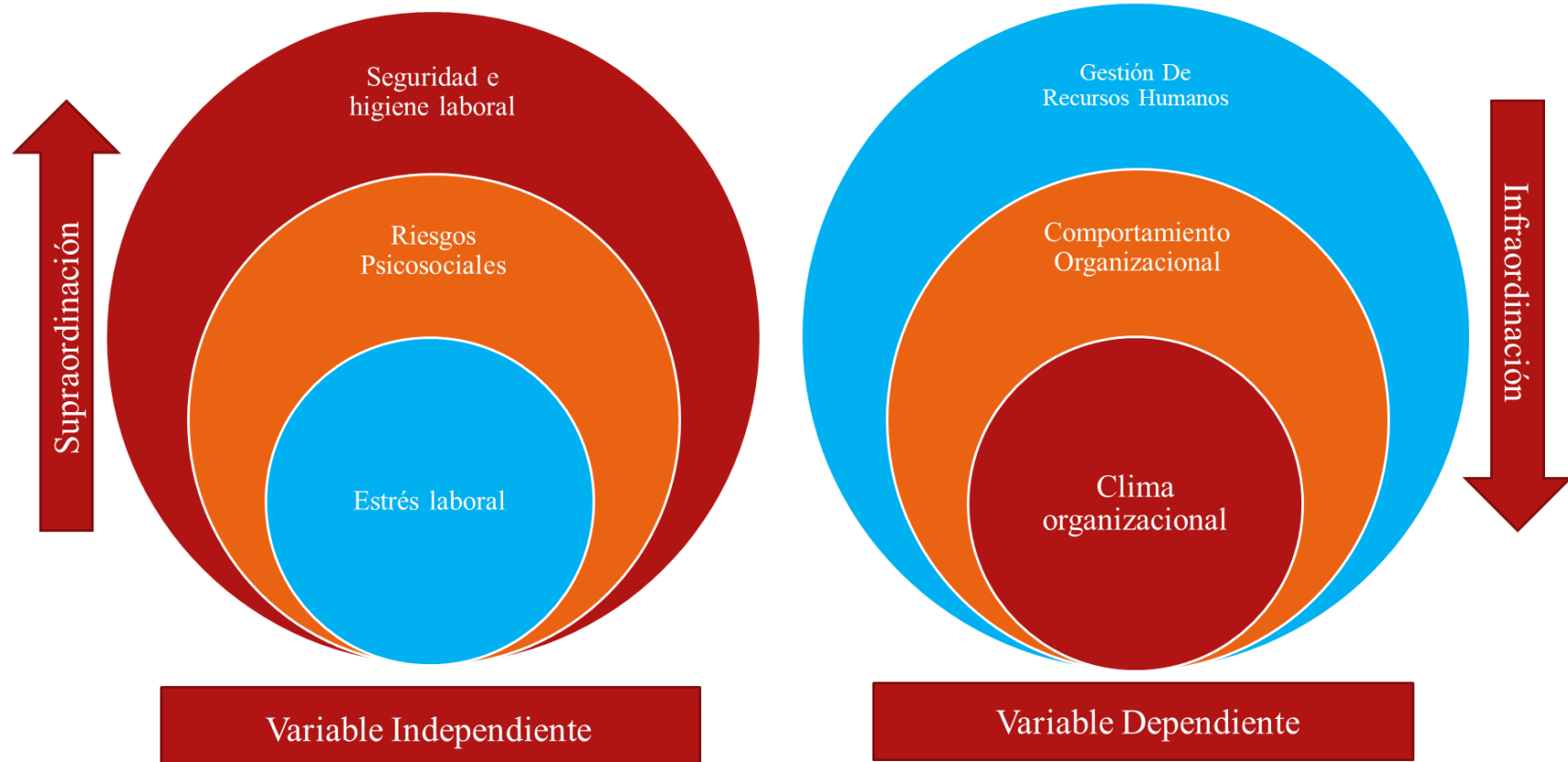


Gráfico N. ° 2 Categorías Fundamentales

Elaborado por: Jiménez Esteban

2.3.1 Constelación de Ideas: Variable Independiente

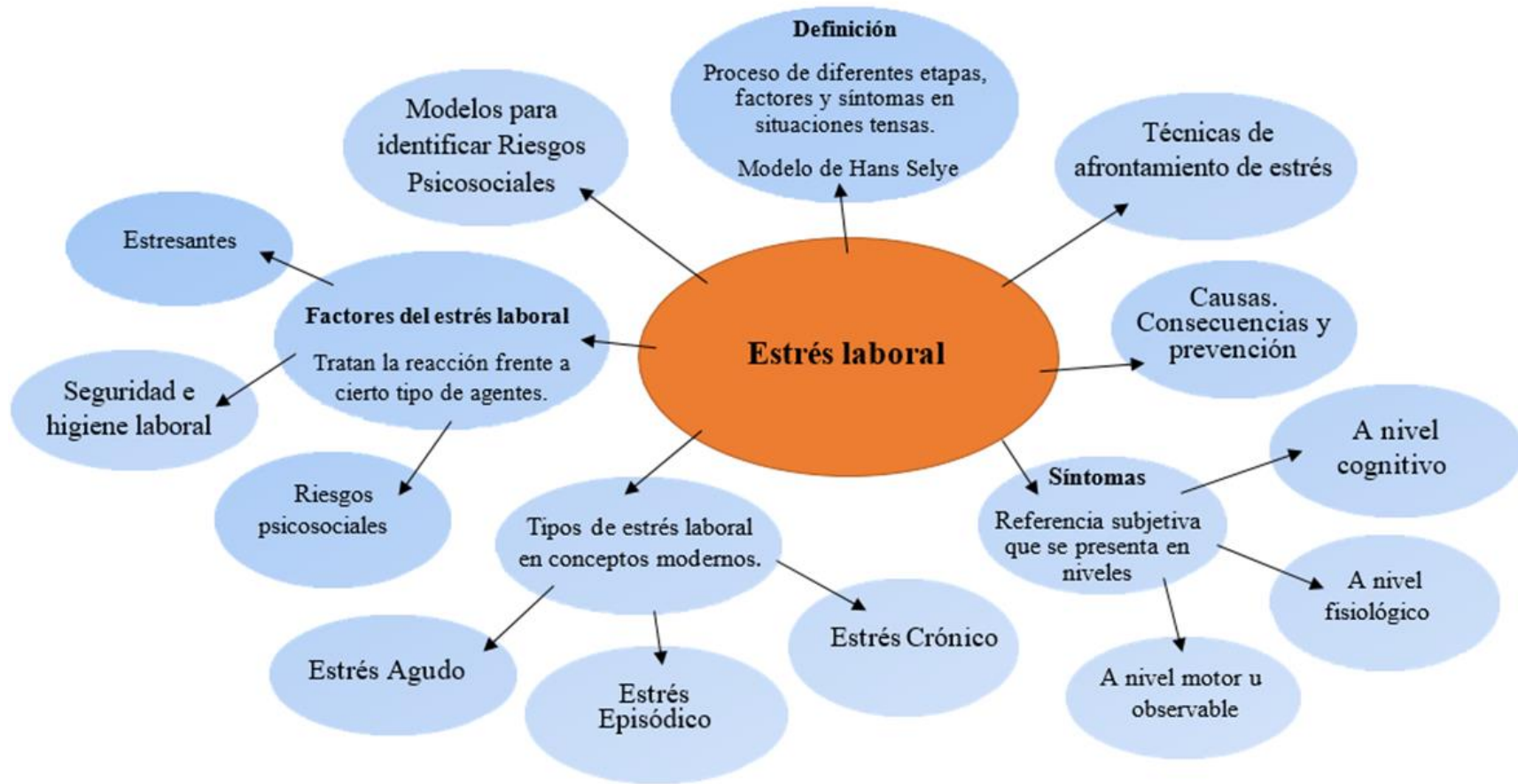


Gráfico N.º 3 Constelación de ideas Variable Independiente

Elaborado por: Jiménez Esteban

2.3.2 Constelación de Ideas: Variable Dependiente



Gráfico N. ° 4 Constelación de Ideas Variable Dependiente

Elaborado por: Jiménez Esteban

2.4 Fundamentación Científica

2.4.1 Variable Independiente

2.4.1.1 Estrés Laboral

El estrés laboral es la “presión o tensión experimentada por factores como las malas relaciones interpersonales que pueden afectar la productividad dentro de la organización y generar complicaciones en la salud de los colaboradores.

Según Merín, Cano y Tobal (1995). El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación “demandas” y las características del sujeto “recursos”. Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Según Pose (2005). El estrés laboral es la respuesta a las demandas del medio laboral excesivas, intensas y/o prolongadas las mismas que superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo.

2.4.1.2. Causas del Estrés Laboral

Para Rodríguez, Smith y Toca (2009, pág. 16), menciona que la causa del estrés laboral tiene muchas características que afectan como persona y como trabajador, está determinado por:

- La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea. - ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.
- Conflicto y ambigüedad de rol. - ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos de trabajo y responsabilidad

inherente que conlleva, nos pueden estresar de forma importante.

- La jornada de trabajo excesiva: produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Las relaciones interpersonales: pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros.
- Promoción y desarrollo profesional: si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos.

Todas estas causas sin la correcta identificación e intervención son muy perjudiciales ya que generan estrés laboral y provocan insatisfacción en el trabajador, además la tensión que en el trabajo, puede provocar enfermedades en el cuerpo como psicológicas.

2.4.1.3. Consecuencias del estrés laboral

Cano (2002), menciona que las consecuencias del estrés pueden ser graves tanto para la persona como para el ambiente de trabajo, por lo que es de suma importancia considerar los efectos para evitar consecuencias para ambos y en el caso de la organización se genere una baja en la productividad. El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc. Del Hoyo, Ángeles (citado en Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid 1997).

Consecuencias Psíquicas:

- Dificultad para concentrarse.
- Ansiedad y/o depresión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).
- Trastornos sexuales.
- Trastornos de tipo afectivo.
- Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos.
- Miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Trastornos de la personalidad

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de actuar
- Explosiones emocionales
- Voz entrecortada
- Comer excesivamente
- Falta de apetito
- Conductas impulsivas
- Risa nerviosa
- Bostezos frecuentes

Consecuencias Físicas:

Cano (2002) habla de la relación que tiene la salud y los factores que provocan estrés en el trabajo, estableciendo ciertas enfermedades o afecciones que son desencadenadas por esta estrecha relación entre estrés laboral y la salud.

Entre las consecuencias físicas del estrés laboral en la persona pueden verse desde las más comunes hasta alteraciones poco conocidas que se manifiestan en el cuerpo, que suelen manifestarse en el medio y largo plazo, encontramos las siguientes patologías.

Alteraciones cardiovasculares:

- Hipertensión.
- Enfermedades coronarias.
- Arritmias.

Alteraciones dermatológicas:

- Caída del cabello (alopecia).
- Dermatitis.
- Urticaria.

Alteraciones sexuales:

- Disfunción eréctil (vulgarmente conocida como impotencia).
- Eyaculación precoz.
- Disminución o aumento del apetito sexual.
- Vaginismo.

Alteraciones musculo esqueléticas:

- Contracturas musculares.
- Incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas.
- Dolores crónicos.

- Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis.
- Mayor tendencia a sufrir calambres.
- Tics nerviosos.

Para la organización:

- Sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración.)
- Aumento del absentismo.
- Incremento de accidentes laborales.
- Mayor número de bajas por enfermedad.
- Bajo rendimiento por empleado.
- Menor productividad.
- Aumento de quejas por parte de los pacientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

2.4.1.4. Síntomas del Estrés

A nivel Físico: Son mucho más observables, la sudoración, tensión muscular, palpitations, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, dificultad respiratoria sequedad en la boca, dificultad para tragar alimentos, dolores de cabeza, mareo, náuseas entre otras.

A nivel Psicológico: El estrés puede producir niveles de ansiedad, enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión y otras reacciones emocionales que también podemos reconocer. A más de estos síntomas emocionales también podemos observar el agotamiento físico o falta de rendimiento (Vindel, 2002).

Según (Merín, Vindel y Tobal, 1995, p.118), los estresores laborales se distribuyen de acuerdo al ambiente físico en el cual los colaboradores desarrollan su trabajo, dependiendo de la carga de trabajo que tienen tanto individual como en un grupo de trabajo.

a.- Estresores del ambiente físico:

- La iluminación.
- El ruido y vibraciones.
- Higiene.
- La temperatura. (Temperaturas extremas)
- Toxicidad.
- Condiciones climáticas extremas.
- Poca disponibilidad de espacio físico.

b.- Estresores de contenido de la tarea.

- Carga de trabajo
- El control sobre la tarea.
- Variedad de las tareas
- Infrautilización de habilidades
- Falta de participación

c.- Las relaciones interpersonales:

- Densidad social en el lugar de trabajo.
- Calidad de las relaciones.
- Relación con superiores, compañeros y subordinados.
- Relaciones con público, usuarios y clientes.

d.- Estresores grupales y organizativos:

- Centralización en la toma de decisiones.
- Falta de cohesión del grupo.
- Presión del grupo a la conformidad.
- Clima socio grupal.
- Nivel de conflicto grupal.

2.4.1.5. Prevención del estrés sobre el individuo

Desensibilización sistemática:

Según Wolpe (1958). Con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva de Jacobson. El individuo en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.

Reorganización cognitiva:

Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Si la forma de comportarnos y la forma en que sentimos depende de la forma en que percibimos una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada. Es decir, esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

Intervención sobre la organización:

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales y considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo. Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo

social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.

2.4.2 Riesgos Psicosociales

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998). Define los riesgos psicosociales como la probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adversos, es otras palabras, es una medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento. Es una medida de potencial de pérdida económica o lesión en términos de la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado junto con la magnitud de las consecuencias.

El riesgo no es más que el producto de la probabilidad de ocurrencia (frecuencia en que se manifiesta) y, la severidad de las consecuencias (daño producido), de tal modo que la conjunción en que puede presentarse estas variables, de tal modo que ocurra un evento específico no deseado.

Tipos de Riesgos laborales

Según Cabaleiro (2010), los riesgos labores son considerados por diversos teóricos como un concepto fundamental en la relación hombre-organización, desde la perspectiva del desarrollo de sus actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo, en este sentido, existen diversas acepciones. Es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente.

Mecánicos: Presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal.

Físicos: Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.

Químicos: Son todos aquellos elementos y sustancias que, al entrar en contacto con el organismo, bien sea por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas, según el nivel de concentración y el tiempo de exposición.

Biológicos: Grupo de agentes orgánicos, animados o inanimados como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen (entre otros), presentes en determinados ambientes laborales, que pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo. La manipulación de residuos animales, vegetales y derivados de instrumentos contaminados como cuchillos, jeringas, bisturís y de desechos industriales.

Ergonómicos: Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana. Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones musculoesqueléticas.

Meteorológicos: Fenómenos naturales de origen geológicos, meteorológicos, e hidrológicos tales como erupciones volcánicas, terremotos, inestabilidades de terrenos, tormentas, inundaciones, huracanes, tsunamis.

Eléctricos: Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones locativas en general, que conducen o generan energía y que al entrar en contacto con las personas, pueden provocar, entre otras lesiones, quemaduras, choque, fibrilación ventricular, según sea la intensidad de la corriente y el tiempo de contacto.

Físico-Químicos: Este grupo incluye todos aquellos objetos, elementos, sustancias, fuentes de calor, que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad, combustibilidad o de defectos, pueden desencadenar incendios y/o explosiones y generar lesiones personales y daños materiales. Pueden presentarse por:

- Incompatibilidad físico-química en el almacenamiento de materias primas.
- Presencia de materias y sustancias combustibles.
- Presencia de sustancias químicas reactivas.

Psicosociales:

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2007) la interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral considerado en varios factores.

- Factores psicosociales
- Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
- Riesgos psicosociales

El riesgo psicosocial, que no es un simple conflicto de los que se suelen presentar en cualquier relación, surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos

negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización (Gómez, Hernández y Méndez, 2014).

Según Gil Monte (2012), los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en las situaciones laborales, estas condiciones son las relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, y también con el entorno, donde su consecuencia afecta al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores, estos factores psicosociales pueden ser beneficiosos como perjudiciales en la actividad laboral y por consiguiente la salud de las personas, en el caso en que los factores psicosociales sean satisfactorios, fomentaran el desarrollo personal de los individuos, mientras que en el segundo caso cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

Los recursos incluyen el personal, el sitio donde se labora, los datos, equipos y los medios con los cuales el personal interactúa, en general los activos asociados al mantenimiento y procesamiento de la información para tener una base de los riesgos psicosociales que se van a evaluar y medir.

Factores psicosociales

Carayon, Haims y Yang (2001), definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.

Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Martín Daza y Pérez Bilbao (2002), definen a los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente.

Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

Factores de Riesgo Psicosocial (factores estresantes)

Quando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al, 2002).

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Según I-WHO (2008) los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo el ritmo del trabajo puede en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor y aumentar progresivamente.

Con frecuencia los factores organizacionales no se formulan correctamente, son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando acontece esto, la misma organización, y de forma especial sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés.

Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés, por otra la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la disfunción del sistema.

Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés que tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

Tipos de Estrés Laboral según los factores de riesgo psicosocial

Según Slipack (1996). El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias técnicas para poder afrontar dicho tipo de estrés, el mismo que le persigue en cada situación, el cual en ciertas ocasiones viene con gravedad e incapacidad física y mental.

El estrés agudo

Stephen et al, (2004) define el estrés agudo como un agente que afecta con poco riesgo en actividades que no se repiten; pero cuando el estrés no se disipa, se incrementa el desgaste de los órganos; se comienzan a fatigar los sistemas implicados en las respuestas y no se reponen totalmente. Como resultado, aumenta el riesgo de heridas o de enfermedades.

Se le conoce como lo más común en cuanto al estrés en la persona y se ve afectado por situaciones del pasado y las situaciones de gran exigencia anticipadas del futuro próximo. Se puede decir que es un tipo de estrés a corto plazo que puede dar espacio a presentar

agonía psicológica, grandes dolores de cabeza de tipo tensional, malestar en el estómago y otros síntomas. Lo que hace más fácil de detectar estos síntomas es que son causados por situaciones cotidianas por lo que le es fácil a la persona identificarlos y contrarrestarlos.

Como es de corto plazo este tipo de estrés no causa daños importantes pues no tiene tiempo suficiente para su desarrollo, los síntomas más comunes para contrarrestarlos son: que la persona presenta preocupación emocional, puede presentar la combinación entre enojo o irritabilidad y llevar a la persona a desarrollar ansiedad y depresión, a lo que se refiere a síntomas físicos se puede mencionar:

- Dolor de cabeza
- Dolor de espalda
- Dolor en la mandíbula
- Las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular
- Problemas en tendones y ligamentos
- Problemas estomacales e intestinales.

Es por eso que el estrés agudo puede padecerlo cualquier persona a lo largo de su vida, es tratable y con un buen control emocional se puede manejar para mejorar laboralmente.

El estrés episódico

Lyle, Miller y Alma (2004) afirman que el estrés va a depender del control que la persona tenga sobre el estrés, mismo que puede ser complicado y un tanto confuso. Ellos dividen el estrés en etapas y en cada una de ellas lo que va variando son las características que desencadena el estrés, los síntomas, la duración y la propuesta de tratamiento.

Este tipo de estrés es aquel que se presenta solamente en episodios o momentáneamente, ya que es una situación que no dura o se prolonga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve suele desaparecer.

El Estrés Crónico

Según González (citado en Doval et. al, 2004). Este tipo de estrés es el que se presenta de manera recurrente en donde una persona es sometida a un agente estresor de forma continua, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el ser humano no la afronte y no la vaya eliminando este no se desaparecerá.

Factores del estrés crónico

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados por grupos falta de entendimiento de grupos de trabajo.

Este tipo de estrés se presenta continuamente en personas, es decir se presenta en cualquier situación, y mientras la persona no lo afronte como es debido y trate de prevenirlo este, será muy perjudicial para sus laborales en la empresa, ya que se desarrollará una discapacidad que no lo deje trabajar. Ya que el estrés está sometido a varios factores perjudiciales en la persona y el trabajo, también provoca un bajo desempeño en los puestos de trabajo y aburrimiento por actividades monótonas que desencadenan una desmotivación.

2.4.2.1. Instrumento para calificar el riesgo psicosocial estrés

El método CoPsoQ Ista21 para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial es la versión española del COPSOQ elaborada por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. La versión 1.5 se realizó en el 2010 y la 2 en 2014.

Ventajas del Copsoq Ista21

- Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral.
- El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo actual de la ocupación.
- La relevancia para la salud que todas y cada una de estas dimensiones analiza entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad de acuerdo al grado de riesgo que corre.
- Permite presentar los resultados por una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de cada una de las organizaciones (departamentos/secciones, lugares de trabajo/ocupaciones, sexo, tipo de contrato, entre otros), cosa que permite una mejor localización de la exposición y por tanto un mejor diseño de la medida preventiva adecuada.
- Tiene un marco conceptual basado en la teoría general de estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico, integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Theorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.
- La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.

2.4.3. Seguridad e Higiene Laboral

Dessler (2001), cree que es importante la seguridad y la prevención de accidentes ya que existe un asombroso número de los mismos relacionados con el área de trabajo, además considera que la seguridad e higiene laboral y la prevención de accidentes es muy importante ya que existe un asombroso número de los mismos relacionados con el área de trabajo.

La seguridad e higiene se refiere a la aplicación de un conjunto de medidas sobre la seguridad y prevención de riesgos laborales para los trabajadores. El objetivo de ofrecer y mantener puestos de trabajo seguro y digno para que las personas puedan desarrollar sus funciones sin deteriorar su salud y ni comprometer su seguridad personal.

2.4.3.1. Seguridad Laboral

Chiavenato (2000), define que la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar practicas preventivas.

La seguridad se relaciona con todas aquellas medidas y políticas que gestionan la protección y bienestar de las personas evitando riesgos. Es un término utilizado en las ciencias sociales, sus ramas de investigación y desarrollo, existen diferentes tipos de seguridad como seguridad jurídica, seguridad social, seguridad bancaria, seguridad informática, entre otras.

En esencia, el aspecto central de la seguridad e higiene del trabajo reside en la protección de la vida y la salud del trabajador, el ambiente de la familia y el desarrollo de la comunidad. Solo en segundo término, si bien muy importantes por sus repercusiones económicas y sociales, debemos colocar las consideraciones sobre pérdidas materiales y quebrantos en la producción, inevitablemente que acarrearán también los accidentes y la insalubridad en el trabajo.

2.4.3.2. Higiene Ocupacional

Alvarado (2003), expone que la higiene ocupacional ha sido definida como una ciencia y un arte, considerando a la prevención y control de los factores ambientales que surgen en el lugar de trabajo y que puede propiciar enfermedades, incapacidad e ineficiencia, por cada uno de los trabajadores para que estén seguros y conformes con su trabajo.

Por su parte, se entiende por higiene todos aquellos métodos y hábitos que tienen las personas para el cuidado y aseo personal, así como por el mantenimiento de los espacios de convivencia y trabajo, a fin de prevenir enfermedades o diversos problemas de salud sin embargo, desde hace unos años se utiliza el término seguridad y salud laboral, ya que se considera que trabajar es una fuente de salud que aporta beneficios como ingresos económicos, vínculos con otras personas, incentiva las actividades físicas y mentales, entre otros, siempre y cuando las condiciones sean adecuadas.

Se define a la higiene industrial la ciencia encargada del reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originan en los lugares de trabajo, los cuales pueden provocar perjuicios y patologías entre los trabajadores. La higiene industrial detecta, analiza, evalúa el sistema de trabajo y diseña los mecanismos de control y mejora del medio ambiente de trabajador en busca del mejoramiento de su salud y la productividad.

2.4.3.3. Seguridad Ocupacional

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008), dice que la seguridad ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales en la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

Pero más allá de las especificaciones logísticas o físicas, la seguridad industrial debe ser o tener un enfoque integral, holísticas e incluyentes, y tener en cuenta además, la responsabilidad del trabajador y de todos los miembros en el auto cuidado, su ambiente

laboral, sus comportamientos, por lo que el sistema de gestión de la seguridad es una red en la que todos son responsables.

Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos. Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional. Una organización que tiene a sus trabajadores en negro (es decir, que no cuentan con cobertura médica) y que presenta un espacio físico inadecuado para el trabajo pone en riesgo la salud de la gente.

De acuerdo al tipo de necesidad que atiendan, estos planes pueden ser planes de higiene (relacionados con la asepsia y la seguridad en torno a las cuestiones higiénicas), planes de seguridad (aseguran la vida de los empleados en aspectos relacionados con riesgos o accidentes) y planes de medicina preventiva (acciones que tomará la empresa a fin de mantener a su personal informado en todo aquello que sea necesario a fin de prevenir cualquier tipo de enfermedad). Todas ellas tienen como objetivo prioritario mantener y mejorar la salud de los empleados dentro del ambiente laboral.

Algunas de las complicaciones que se encarga de tratar y prevenir son:

- Torceduras, fracturas por la realización de movimientos repetitivos.
- Problemas en los oídos a causa de ruidos elevados.
- Problemas de la vista provocados por una sustancia o fijación indebida.
- Enfermedades en los órganos internos a causa de inhalar o estar en contacto con sustancias nocivas para el organismo.
- Enfermedades causadas por una exposición prolongada a la radiación.
- Otro tipo de enfermedades o complicaciones por haberse expuesto a diversas sustancias o elementos.

La seguridad industrial es un derecho que todo trabajador debe tener para minimizar los riesgos de accidentes en la industria, ya que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

Técnicas de Afrontamiento del Estrés

El afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro estrategias fundamentales como la relajación, pensamiento realista y productivo “reestructuración cognitiva”, la resolución de problemas y el ensayo de habilidades (Smith, 2002).

Gil Monte y Peiró (1997), plantean que las estrategias de afrontamiento de estrés constituyen en los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por actividades laborales estresantes.

Técnicas basadas en afrontamiento

Afrontamiento activo: Se refiere a las acciones directas llevadas a cabo por el sujeto para alterar la situación e intentar cambiarla. Dicho de otro modo, es un proceso activo de afrontamiento, lo cual implica un incremento del esfuerzo propio a fin de remover el estresor o mejorar sus efectos. Esta técnica es similar al núcleo de lo que Lazarus y Folkman citado en Carver y Col (1989), llaman afrontamiento centrado en el problema.

Planificación: Es un modo de afrontamiento analítico y se refiere específicamente, a pensar en cómo afrontar un estresor, ideando estrategias de acción, pasos a seguir y buscando la mejor manera de manejar el problema. Cabe señalar que la planificación ocurre durante el período que Lazarus y Folkman citado en Carver (1989) denominan evaluación cognitiva secundaria.

Búsqueda de apoyo social: Las personas pueden buscar apoyo social por dos medios: instrumental y emocional. Ambos son conceptualmente distintos, aunque, generalmente, se utilizan conjuntamente.

Búsqueda de apoyo social instrumental: Implica la búsqueda de recursos humanos que le puedan dar al sujeto un apoyo instrumental para manejar el problema en forma de información, consejo, apoyo económico, etc. Esta estrategia corresponde al afrontamiento centrado en el problema.

Búsqueda de apoyo social emocional: Engloba las acciones emprendidas por el sujeto para buscar en otras personas razones emocionales paliativas del estrés (el cariño, la simpatía y la comprensión). Se trata de buscar apoyo afectivo, empatía y comprensión; y es un afrontamiento centrado en la emoción.

Supresión de actividades distractoras: Se refiere a aquellas conductas que permiten al sujeto centrarse en el acontecimiento estresante al que ha de enfrentar, y que al mismo tiempo evite otras actividades o pensamientos que lo distraigan. Significa dejar de lado otros proyectos, evitando la distracción, y sobrellevando la situación estresante.

Religión: Se refiere a actividades pasivas, como rezar o centrarse en la religión, las cuales permiten al sujeto aceptar el acontecimiento estresante. La religión puede servir como una fuente de apoyo emocional, como vehículo para una reinterpretación positiva y como una técnica de afrontamiento activo.

Reinterpretación positiva: Engloba lo referente a aquellos aspectos de crecimiento personal que pueden derivarse de la experiencia de estrés. Esto significa que la persona reconstruye una situación estresante en términos positivos. Lázaros y Folkman citado en Carver y Col (1989), consideran esta técnica como un tipo de afrontamiento emocional, el cual maneja el estrés emocional y evita que el agente estresor siga creciendo.

Refrenar el afrontamiento: Describe los esfuerzos por demorar el momento adecuado para afrontar el problema y evitar que afecte al sujeto negativamente, al tener que tomar decisiones precipitadamente. Es esperar una oportunidad apropiada para actuar, manteniendo la misma actitud y no actuando apresuradamente. Este puede ser considerado un afrontamiento activo porque el comportamiento de la persona se concentra en sobrellevar efectivamente el estresor, pero también es una estrategia pasiva en el sentido que implica un “no actuar”.

Aceptación: Se refiere a la aceptación del problema.

Carver y Col (1989), afirman que la persona que acepta la realidad de una situación estresante parecería ser alguien interesado en sobrellevar la situación. La aceptación consiste en dos fases del proceso de afrontamiento; la aceptación de un estresor como real ocurre en la evaluación cognitiva primaria, y por otra parte la aceptación

de la ausencia de una estrategia de afrontamiento, que es parte de la evaluación cognitiva secundaria.

Desahogarse o centrarse en las emociones: Alude a las respuestas emocionales asociadas a la situación estresante. Generalmente utilizan este tipo de estrategia los sujetos que visualizan el estresor como perdurable e inmodificable. Implica concentrarse en el estrés o las situaciones molestas que se están viviendo y exteriorizar estos sentimientos.

Carver y Col (1989), aseguran que la respuesta para el desahogo puede, a veces, ser funcional, sin embargo concentrarse en estas emociones por largos períodos puede dificultar el ajuste a la realidad, además de distraer a las personas del afrontamiento activo de la situación estresante.

Manejo del estrés en orientado en pasos

Es importante resaltar que el correcto manejo del estrés laboral no es cuestión de un solo día o momento de actuación el estrés se reduce de manera progresiva lo que quiere decir que se hace paso a paso y se refleja en la respuesta por parte del encargado de prevención en cada organización y su marco de varias técnicas de afrontamiento de estrés enfocado en pasos o sesiones de grupo donde se explique de que trata el estrés orientado en pasos como el siguiente.

- Orientación: Definición estrés, consecuencias y explicación de los causantes de estrés.
- Práctica de la relajación muscular progresiva, estiramientos y entrenamiento autógeno.
- Práctica de estiramientos y respiración.
- Práctica de la Meditación I sensaciones corporales y meditación respiratoria
- Práctica de la Meditación III: Meditación Sensorial (estímulos externos).
- Práctica de la Meditación IV: Meditación Visual (imagen interna).

De acuerdo al ejemplo esta técnica es muy usada y no demanda de tiempo más allá de una hora y que permite al trabajador cambiar su paradigma y romper la rutina enfocado en reducir los niveles de estrés en el trabajo.

2.5. Variable Dependiente

2.5.1 Clima Organizacional

El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, siendo este un generador o no de satisfacción laboral, depende directamente de la cultura de cada empresa, es decir la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de la organización y a su vez influye en la conducta de los mismos.

En la organización poseer un clima organizacional desfavorable, puede generar problemas como el ausentismo, atraso en procesos, resultados que no se ajustan a los establecidos entre otros, por lo cual se le debe hacer frente a esta situación.

Según Forehand y Von Gilmer (1964). Ofrecen una definición de clima como un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Según Palma (2004). El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Chiavenato (2011), define que el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa.

Muchos autores se basan en su percepción, características, propiedades e impresiones, también se puede distinguir que el clima organizacional es la "personalidad" de cada trabajo, porque se conforma a partir de la interacción de los trabajadores de la misma.

2.5.1.1. Teoría de clima laboral (Rensis Likert)

Likert (1968), establece que el clima organizacional es comportamiento asumido por los subordinados y depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto afirma que la relación está determinada por la percepción del clima organizacional como los parámetros ligados al contexto, tecnología y estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

- **Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.
- **Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- **Variables Finales:** estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Dimensiones del clima organizacional de Likert

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

1. **Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. **Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. **Las características de los procesos de influencia:** La influencia de la integración superior-subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. **Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. **Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. **Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación así como la formación deseada.

2.5.1.2. Otras teorías de clima organizacional

Teoría de McGregor

McGregor (1960), describe en su libro publicado, el lado humano de las organizaciones dos formas de pensamiento en los directivos a las que denominó "teoría X" y "teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Teoría x

La teoría “X” se basa en un modelo de gestión y pensamiento anticuado, dado que consiste en la presunción y mediocridad de las masas y su deliberada motivación al ocio, con lo cual el trabajo es visto como un castigo y, para la empresa, este es un problema grave, que dificulta la productividad. Es necesario fomentar la motivación y superación, el ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

En la teoría “Y”, los jefes piensan que sus empleados consideran el trabajo como una fuente de motivación y satisfacción diaria. Por eso, no hay dificultades en alcanzar los objetivos de la organización y tampoco existe el desgaste en cumplir plazos y alcanzar metas, ya que el trabajo es desarrollado con placer y satisfacción. Los funcionarios no se sienten obligados o presionados en su ambiente de trabajo, sino todo lo contrario: los funcionarios se sienten parte importante para el crecimiento de la empresa.

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla.

Como resultado del modelo de la teoría “Y”, en si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

2.5.2 Comportamiento Organizacional

Para Cole, Gerald (1995). El comportamiento organizacional es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones con su entorno (medio ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio.

El comportamiento organizacional es la disciplina de ver a las organizaciones y a los grupos como sistemas y de diseñar sistemas y procesos para mejorar su productividad, efectividad y resultados. Normalmente el comportamiento organizacional no es considerado como una función dentro de la estructura organizacional. Esto es debido a que el personal interno se encuentra muy envuelto en las políticas y procesos internos y por ende pierde perspectiva, generalmente, se buscan agentes externos los cuales estudian y observan los procesos, cuestionando políticas y operaciones para el desarrollo de planes de acción y el establecimiento de mejoras. En ocasiones, se integra esta labor al departamento de recursos humanos o incluso, en otra área como planeación estratégica,

aunque de igual manera, se pierde perspectiva. Por lo tanto, se recomienda contratar consultores externos.

Para Davis y Newstrom (1999). El comportamiento organizacional “es la aplicación y el estudio de los conocimientos sobre la manera en que las personas, (tanto individualmente como en grupos) actúan en la organización”.

Robbins, Stephen (2004), afirman que el comportamiento organizacional “se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de esta”.

Para Judge, Timothy (2009). El comportamiento organizacional, comúnmente es conocido como “el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de esta”.

El comportamiento organizacional tiene distintas formas de aplicación de acuerdo con las conductas que adopta el ser humano, al interrelacionarse dentro de una organización describen la aplicación del conocimiento y la personalidad de cada miembro en función de sus actividades.

El comportamiento organizacional y su relación con la psicología organizacional y el clima organizacional

El comportamiento organizacional se relaciona con la psicología organizacional ya que es una ciencia que busca explicar el comportamiento del ser humano en forma psicológica como actúa dentro de un sistema social y el desempeño de cada individuo; en el clima organizacional por que se enfoca en el cambio de las relaciones sociales y la interacción entre compañeros de diferentes costumbres y hábitos tanto personales como laborales además de la cultura organizacional que ofrecen cada organización.

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospake (2006), definen que la relación del comportamiento organizacional es un “campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

2.5.2.1. Características del comportamiento organizacional

Robbins y Stephen (2004), dicen que las personas hacen a las organizaciones repercute en su conducta, dinámica y la forma de equilibrar la labor, en su crecimiento y la búsqueda de objetivos y metas personales y profesionales.

Las principales características relevantes que el comportamiento organizacional aporta se reflejan en el uso de jefes, empleados y el grado de comprensión como su aplicación.

- Es multidisciplinario
- Representa un método para promover la transmisión de ideas, de información y emociones de manera clara y abierta.
- Constituye un mecanismo de retroalimentación para ajustar y mejorar las condiciones de trabajo
- Es una forma de identificar y entender cómo influyen los valores relacionados con el trabajo en las decisiones de la organización.
- Es la vía para aplicar métodos y tecnologías que faciliten una efectiva toma de decisiones.
- Es la alternativa para evaluar el desempeño de los diferentes niveles de la organización y emprender las acciones correctivas y necesarias.

Estas características hacen mención a la formación del comportamiento organizacional, ya que cada una está representando una conducta dentro y está basada en el seguimiento de cada actitud que tiene un integrante dentro de la organización: también describen de una manera más acertada el comportamiento del ser humano dentro de una organización.

2.5.2.2. Niveles del Comportamiento Organizacional

Robbins (2004) afirma que el análisis del comportamiento organizacional puede llevar a cabo desde 3 diferentes niveles. A continuación, se explican algunos de los niveles del comportamiento

- Nivel de individuo. Visualiza el comportamiento organizacional del individuo como parte integrante de la fuerza laboral de la organización, además, su comportamiento en el trabajo dependerá de sus características personales, como su edad, sexo, estado civil, y condición física, características de formación, jerarquías, y demás.
- Nivel de grupos y equipos. enfoca el comportamiento de la organización de acuerdo con la habilidad de sus miembros, para desarrollar, apoyar y dirigir grupos y equipos que permitan alcanzar las metas organizacionales.
- Nivel de sistema organizacional. - considera al comportamiento organizacional como una forma de analizar el desempeño de una entidad social orientada a la consecución de metas a través de un sistema coordinado, estructurado, y vinculado con el entorno.

El comportamiento organizacional al dividirse en tres niveles permite conocer la fuerza laboral de una persona, en los grupos el nivel enfocado en las habilidades y destrezas de los miembros de la organización y finalmente el comportamiento del individuo con su institución y toda la organización hacia sus empleados. Lo anterior, se justifica y se define dependiendo del tamaño, grado de complejidad de la organización y nivel de madurez en sus procesos humanos.

2.5.3. Gestión de Recursos Humanos

Lledó (2011), afirma que “la gestión de recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el

desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos”.

Maristany (2008). Dice que “la administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles”.

Vásquez, (2008), Afirma que “la gestión recursos humanos es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores”.

Mora (2012), resalta que “la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer”.

La gestión de recursos humanos contribuye a que las personas que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización

2.5.3.1. Importancia de la Gestión de Recursos Humanos

Para Castillo (2010). La Gestión del Talento Humano, entonces, es un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos

Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente.

La importancia de la gestión de los recursos humanos radica en que actualmente la organización debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral en particular entre lo que más se destaca.

Conocimiento de la Organización.- Entender los indicadores clave del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de gestión de recursos humanos y el impacto estratégico en la organización; el éxito no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales. Cuando a los directivos de las organizaciones se les especifica qué prácticas de gestión de recursos humanos podrían mejorar y qué resultados podrían esperarse, se muestran mucho más favorables a invertir en un plan a largo plazo para la organización.

Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos.- Plantea que ser capaz de identificar qué prácticas ofrecen una mayor rentabilidad respecto a la inversión y cuáles tienen el mayor impacto estratégico o tienden a influir en los trabajadores para que mejoren su desempeño, rendimiento, motivación y reduzcan los índices de cansancio estrés, y rotación laboral.

Gestión cultural.- La gestión de recursos humanos procura conformar equipos de trabajo con las áreas críticas (personal pluricultural) y diseñar la mejora de los procesos. Asimismo, podría considerarse la participación de los trabajadores en los procesos de mejora, tanto en el diagnóstico, como en las sugerencias y el diseño de las mejoras.

Gestión del cambio.- La gestión de recursos humanos deben comprender los factores que influyen y la situación específica de sus organizaciones para poder responder de manera apropiada a las demandas y problemas que surjan en el camino.

Credibilidad personal.- Las personas que posean además una competencia de gestión estratégica del conocimiento serán cada vez más apreciados por la organización y a su

vez ellos se sienten comprometidos con su profesión teniendo el sentimiento de pertenencia y desarrollo de su carrera profesional.

La gestión de recursos humanos es de suma importancia ya que de esto depende el funcionamiento de una organización y se toma como un capital muy importante dentro del trabajo, el mismo que necesita de atención, motivación para desarrollar metas, cumplir logros y objetivos establecidos.

2.5.3.2. Aspectos importantes de la Gestión de Talento Humano

Soto (2014), define que los aspectos más importantes q sobresalen en la gestión de talento humano son un proceso de identificación de necesidades estratégicas actuales en la organización que brinden la mejora continua.

- La planificación de los recursos humanos para la gestión del talento se tendrá en cuenta para reclutar a nuevos talentos, así como conservar y mejorar el talento que se encuentra dentro de la empresa.
- Identificando las brechas de talento se puede tener en cuenta esto para ascensos, traslados y para nuevas acciones formativas que permitirán mejorar las competencias y conocimientos de los trabajadores de la empresa.
- La gestión del desempeño que es un proceso de fijación de objetivos y metas de trabajo continuo que también tiene en cuenta el análisis del desempeño y logros grupales e individuales que se obtienen en un período determinado. La gestión del desempeño se enfoca a la mejora y desarrollo de personal de la empresa.
- El desarrollo del liderazgo el cual consiste en utilizar las estrategias necesarias para conseguir un mejor liderazgo en todos los ámbitos necesarios. Hay que tener en cuenta que el liderazgo va a ser muy importante en cualquier empresa.

No solo son aspectos importantes que se deben tener en cuenta dentro de la gestión de recursos humanos son el medio que ayuda a encontrar un personal adecuado para la organización, la planificación de los recursos humano hace hincapié a la mejora de los talentos, identificación de fisuras de la organización, desarrollo de competencias y habilidades en cada uno de los trabajadores.

Objetivos Gestión de Talento Humano

Chiavenato (2011), afirma que los objetivos fundamentales de la administración del personal y son cuatro: sociales, corporativos, funcionales y personales, que son usados en función de la gestión del talento humano con el empleado y sus jefes.

- Corporativos. - reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo es solo un instrumento para que la organización alcance sus objetivos y metas.
- Funcionales. - Mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado para las necesidades de la organización.
- Sociales. - Tratar al personal bajo ciertos principios éticos y socialmente responsables es decir no usar políticas discriminatorias por razones de sexo, raza, religión, grupo cultural u otros
- Individuales. - La administración de personal es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida que son compatibles y coincidan con los de la organización.

Los objetivos en la gestión de talento humano son de gran utilidad porque estos son los que la empresa está encaminada a llegar que son de tipo sociales porque se trata del personal y sus valores, corporativos hace hincapié a logro de objetivos, funcionales porque nos habla de los recursos humanos y sus necesidades y personales porque habla de los objetivos individuales de cada persona.

2.5.3.3. Procesos de la Gestión de Talento Humano

Juarandir (2013), menciona que son procesos diseñados según las influencias ambientales externas y las organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí.

Chiavenato (2009), describe seis procesos básicos, denominados “admisión de personas, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo”, siendo estos procesos específicos de cada organización, de acuerdo a la situación, dependen de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el tipo de trabajo, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

- Admisión de personas, división de reclutamiento y selección de personal: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. incluye reclutamiento y selección de personas.
- Aplicación de personas, división de cargos y salarios: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional, análisis y descripción de cargos y evaluación del desempeño.
- Compensación de las personas, división de beneficios sociales procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas, incluyen recompensas, remuneración.
- Desarrollo de personas, división de capacitación: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento, desarrollo de las personas y carreras, programas de cambio.
- Mantenimiento de personas, división de higiene y seguridad: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene,

seguridad y calidad de vida.

- Evaluación de personas, División de personal: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales.

Todos los procesos son muy necesarios en una organización, debido a que si falta uno solo la entidad se ve afectada y por lo tanto, una organización no podría tener su adecuado funcionamiento, mencionando nuevamente que para obtener todos los recursos el talento humano debe optar por el esfuerzo y participación propia.

2.6. Hipótesis

Se han planteado dos hipótesis para la presente investigación las cuales describen la afirmación que contienen acerca de las variables a analizar.

H0 (Hipótesis Nula)

- El Estrés laboral no está relacionado con el Clima Organizacional de los colaboradores del área de emergencia del Hospital Latacunga provincia de Cotopaxi.

H1 (Hipótesis Alterna)

- El Estrés laboral está relacionado con el Clima Organizacional de los colaboradores del Hospital Latacunga provincia de Cotopaxi.

2.7 Señalamiento de variables

Variable Independiente

- El estrés laboral

Variable Dependiente

- Clima Organizacional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Hernández, Méndez y Mendoza (2014), mencionan que en las últimas décadas, numerosos investigadores han apuntado a una metodología “mixta”, que integra ambos enfoques, argumentando que el usar una metodología tanto cualitativa como cuantitativa puede obtenerse resultados más confiables. Este enfoque y su desarrollo han sido importante en los últimos años.

En la presente investigación se utiliza la metodología tanto cualitativa y cuantitativa, con el fin de descubrir y elaborar un cuestionario de preguntas que permitan recolectar y analizar los datos que responden a las preguntas planteadas en la investigación y comprobar las hipótesis formuladas con la ayuda de métodos estadísticos.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. Bibliográfica- Documental

Santa Palella y Martins (2010), afirman que la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes, indagar sobre un tema en documentos escritos u orales uno de los ejemplos más típicos es la investigación en las obras de la historia. La presente investigación usa este tipo de fuente durante todo el desarrollo del trabajo para la correcta interpretación de la información, con el propósito de comprender, analizar y recopilar lo necesario de libros, publicaciones científicas, textos, tesis de grado, ensayos publicados, internet, entre otros de forma que la investigación tenga una base confiable y verás.

3.2.2. Investigación de campo

Palella y Martins (2010) definen que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar las variables, estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural donde el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. Facilita tener contacto directo con los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Latacunga, aplicando técnicas de observación y cuestionarios enfocados en constatar la realidad del problema en la organización donde se realiza la investigación.

3.3. Nivel o tipos de investigación

3.3.1. Exploratoria

Arias (2012), define la investigación exploratoria como aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto es decir un nivel superficial de conocimientos. En la presente investigación se usa el tipo exploratorio debido a que permite indagar sobre la problemática de la organización, permitiendo obtener información por medio de la aplicación de un instrumento válido y confiable que ayuda para analizar la situación actual que afronta del área de emergencia del hospital, como el estrés está relacionado con el clima organizacional de los trabajadores.

3.3.2. Descriptiva

Arias (2012), menciona que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. Mediante el desarrollo de la investigación se determinan la causa, efecto del problema en la organización objeto de estudio, es decir los diferentes factores laborales reales que generan estrés en los trabajadores y su efecto en el clima organizacional del área de emergencia.

3.3.3. Explicativa

Arias (2012), define que la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de la relaciones causa, efecto, en este sentido los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas investigación post facto, como de los efectos mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. Esta investigación es explicativa debido a que busca la relación directa del estrés laboral con el clima organizacional basado en analizar la situación real de los trabajadores.

3.3.4. Correlacional

La presente investigación es de tipo correlacional porque permite asociar, reconocer y posteriormente entender la relación directa que existe entre el estrés y el clima organizacional y su incidencia mutua en el ámbito organizacional.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

(Carrillo, 2018). Afirma que la población también denominada universo, es un conjunto de elementos sobre los que se realizan estudios. La población está conformada por 450 colaboradores del Hospital General Latacunga. Además (Carrillo, 2018) menciona que la población neta en la que se enfoca se encuentra en un área específica de interés.

En este estudio se analiza el área de emergencia conformada por 82 colaboradores incluido el coordinador del área de emergencia. Se especifican tanto puestos de trabajo como número de personal, conformado por médicos especialistas, médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería.

3.4.2. Muestra

Carrillo (2018), expresa que la determinación de una muestra representativa es una parte tomada del universo o total de personas en estudio. En la investigación se considera necesario calcular a todo el personal, debido a que el tamaño de la población es pequeña.

Tabla No. 1: Muestra

Área de Emergencia	Unidades de Análisis	Porcentaje
Médicos Especialistas	6	5%
Médicos Residentes	24	30%
Enfermeras	35	45%
Auxiliares de Enfermería	17	20%
Total	82	100%

Fuente: encuesta.

Elaborado por: Esteban Jiménez. 2018

3.5. Criterio de exclusión de la investigación

Este estudio se rige a criterios de aplicación y exclusión de acuerdo a la formalidad de las encuestas y la realidad actual en la organización, son tomados en consideración para la investigación del total de la muestra de colaboradores en razón de causas por las que un colaborador no pueda realizar el cuestionario; las razones son, permisos especiales, vacaciones, rotación de área, renuncia, negación agresiva de aplicación de la encuesta.

Del total de los 82 trabajadores del Hospital General Latacunga 7 personas son excluidas del estudio por los motivos detallados a continuación.

2 empleadas tienen permiso de maternidad por más de 3 meses razón por la cual no pueden llenar la encuesta.

3 empleados se encuentran de vacaciones y no se pueden acercar al hospital a realizar la encuesta.

1 empleado fue cambiado de área operativa razón por la cual es descartado del estudio.

1 empleado se negó a llenar la encuesta a pesar de las disposiciones por parte del hospital.

3.6 Operacionalización de Variables

3.6.1 Tabla No 2.

Variable Independiente: Estrés laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>ESTRÉS LABORAL</u></p> <p>Según Pose (2005). El estrés laboral es la respuesta a las relaciones interpersonales, demandas excesivas del medio laboral, con carga emocional intensa y/o prolongada, que reduce la productividad, la misma que superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo afectando en la salud ocupacional del trabajo, desembocando como riesgo psicosocial directo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Interpersonales • Carga Emocional • Productividad • Salud Ocupacional • Riesgo Psicosocial 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Sentimiento de Trabajo • Influencia en el trabajo • Confianza vertical • Claridad de rol y ritmo de trabajo • Previsibilidad de estrés 	<p>¿La relación con mis compañeros es buena y me comunico fácilmente con ellos?</p> <p>¿En el área de emergencia se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?</p> <p>¿Desarrollo mi trabajo en condiciones de presión de tiempo y afecta mi rendimiento en la organización?</p>	<p>Observación Directa</p> <p>CoPsoQ Istars21</p> <p>Socialización</p>

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: El investigador

3.6.2 Tabla No 3.

Variable Dependiente: Clima Organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p align="center"><u>CLIMA ORGANIZACIONAL</u></p> <p>Según Sonia Palma (2004). El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente físico de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas para el ambiente personal que son necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales del ambiente humano como función.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente Físico • Ambiente Humano • Ambiente Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional • Liderazgo • Toma de decisiones • Motivación • Comportamiento Individual 	<p>¿En la organización la relación con mis compañeros es buena y se trabaja con armonía?</p> <p>¿Realiza la organización eventos o programas de integración?</p> <p>¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?</p>	<p>Observación Directa</p> <p>Cuestionario de evaluación del clima organizacional en el trabajo</p> <p>Socialización</p>

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: El investigador

3.7. Herramientas de recolección de la información.

Para la recolección de datos de la presente investigación se usan cuestionarios por escrito, para mayor precisión de respuesta, son los siguientes instrumentos para medir el estrés laboral y el clima organizacional.

CoPsoQ Ista 21

Es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo consta de 109 preguntas cortas la mayoría de “tipo Likert” sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas), salud y bienestar personal (15 preguntas), mide 20 dimensiones psicosociales en total, de las cuales 6 son tomadas para el presente estudio (exigencias cuantitativas, sentimiento de trabajo, influencia en el trabajo, confianza vertical, claridad de rol y ritmo de trabajo previsibilidad de estrés, una vez evaluadas las exposiciones de “CoPsoq Ista 21” se desarrollan las medidas necesarias para su eliminación o control del riesgo de acuerdo con las respuestas emitidas por los colaboradores.

Cuestionario para la evaluación del clima organizacional en el trabajo

Es un instrumento para evaluar el clima organizacional en el trabajo consta de 5 dimensiones enfocadas en la organización, (estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales), tiene 60 ítems estructurados en 12 preguntas por dimensión de respuestas politómicas, con criterios en el orden estructural, conductual y de procesos para el análisis del clima organizacional vigente de acuerdo con las respuestas emitidas por los colaboradores.

3.8. Plan para la recolección de información

Tabla N. ° 4: Plan de recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
¿De qué persona u Objeto?	Byron Esteban Jiménez Borja (el investigador).
¿Sobre qué aspectos?	El estrés laboral y su relación con el clima organizacional de los colaboradores del Área de emergencia del Hospital General Latacunga.
¿A quiénes?	El personal operativo del área de emergencia.
¿Cuándo?	Periodo académico septiembre 2018 – febrero 2019.
¿Dónde?	Área de Emergencia del Hospital General Latacunga, ciudad de Latacunga.
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados.
¿Qué técnicas de recolección?	<ul style="list-style-type: none"> • CoPsoQ Ista 21 • Cuestionario para la evaluación de clima organizacional en el trabajo.
¿Con quién?	El investigador y el departamento de investigación y docencia del hospital.

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Propia

3.9. Procesamiento y análisis

La información recopilada mediante el cuestionario CoPsoQ Ista21 para obtener los datos sobre el estrés laboral se procesa mediante el software propio del cuestionario que consta del ingreso de todas las preguntas, las cuales son agrupadas de acuerdo a las dimensiones previamente seleccionadas (exigencias cuantitativas, sentimiento de trabajo, influencia, en el trabajo, confianza vertical, claridad de rol y ritmo de trabajo, previsibilidad de estrés), las respuestas, datos e informe final los realiza el programa después de importar los datos totales.

La información que recopila el “Cuestionario para la evaluación de clima organizacional en el trabajo”. Obtiene los resultados mediante una base de datos creada en el programa excel, donde se ingresan los datos en función de las 5 dimensiones establecidas por el cuestionario, que se realiza de forma manual (dato por dato) y posee las siguientes dimensiones (estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación, comportamiento individual).

Con los datos obtenidos de los cuestionarios se procederá a la revisión crítica, codificar la información, tabular la información recogida, y obtener los resultados. También se incluyen los datos de aspecto sociodemográficos, sexo, edad, remuneración, cargo.

Finalmente se elaboran las tablas y cuadros estadísticos en el software Spss (paquete estadístico de ciencias sociales), el cual permite analizar, ordenar e interpretar la hipótesis mediante la prueba estadística TAU-B Kendall que es de tipo no paramétrica, esto se realizara con la información proporcionada y recolectada mediante la contribución de los colaboradores y el coordinador del área de emergencia del Hospital General Latacunga.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS “CoPsoQ”

Se analizan datos sociodemográficos y datos por cuestionario de los dos instrumentos.

4.1. Datos Sociodemográficos

4.1.1. Sexo

Eres:	N	%
Mujer	49	65%
Hombre	26	35%
Total	75	

Tabla N°5: Sexo

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento Estadístico

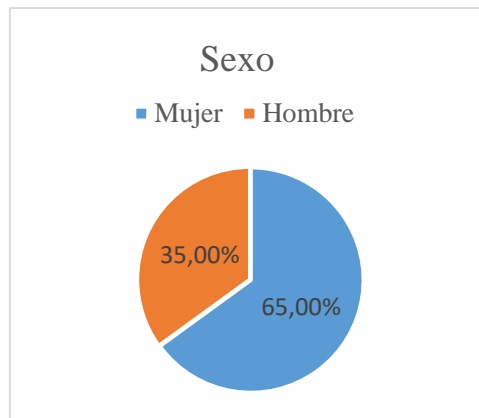


Gráfico N°5:

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento Estadístico

Análisis e Interpretación

Del total de los colaboradores evaluados (75) se evidencia que 26 colaboradores que corresponde el 35% son hombres, y 49 colaboradores que corresponde al 65% son mujeres.

La mayor parte de la población son mujeres, por lo cual las actividades que realizan tienen mayor respaldo del personal femenino lo cual no afectarían de ninguna manera su rutina de trabajo, además que el porcentaje de hombres da a notar que existe equidad de género y apoyo en toda el área de emergencia.

4.1.2 Edad

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 31 años	26	34,7%
Entre 31 y 45 años	45	60,0%
Más de 45 años	4	5,3%
Total	75	

Tabla. N°6: Edad

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

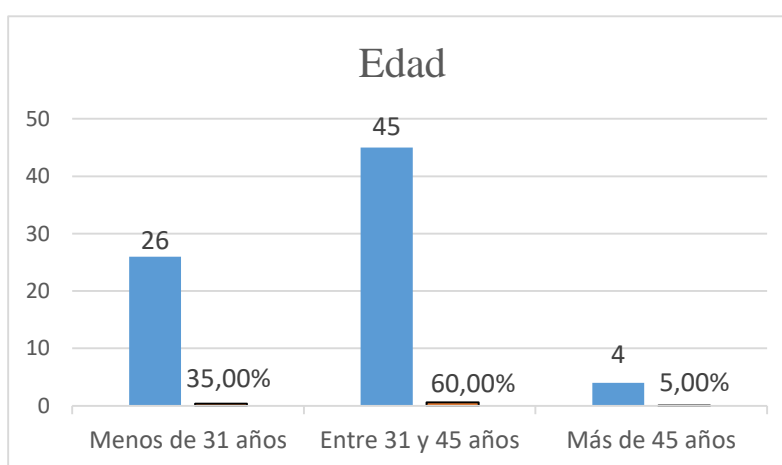


Gráfico.N°6: Edad

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados (75) el 35% es menor de 31 años, mientras que el 60% tiene entre 31 y 45 años de edad, y el 5% tiene más de 45 años.

La mayor parte de colaboradores del área de emergencia tiene una edad que oscila entre los 31 y 45 años, se puede decir que tienen una edad donde la carga de trabajo es tolerable pero genera de a poco índices de estrés, quienes tienen menos de 31, se puede asumir que tienen mayor energía y pueden desarrollar varias actividades sin mayor repercusión a los demás grupos de edad y no podrían realizar las mismas actividades debido a que la fatiga aumenta con el paso de los años.

4.1.3 Puesto de trabajo

Puesto de Trabajo que ocupas	N	%
Emergenciólogos	6	8 %
Médicos Residentes	22	29 %
Enfermeros	32	43 %
Auxiliares de Enfermería	15	20 %
Total	75	

Tabla.Nº7: Puesto de trabajo

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

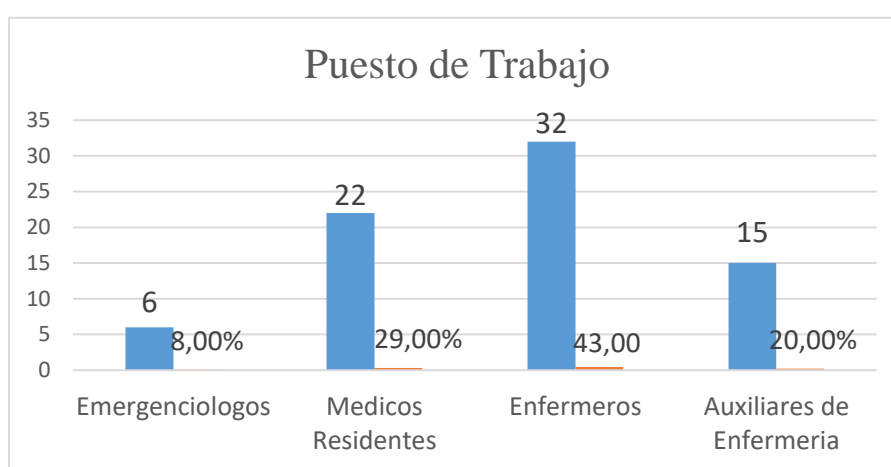


Gráfico.Nº7: Puesto de trabajo

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e Interpretación

Del total de colaboradores evaluados se puede evidenciar que el 8% desempeñan sus funciones como médicos emergenciólogos, el 29% labora como médicos residentes, un 43% realiza sus actividades como enfermeros, el 20% se desempeñan como auxiliares de enfermería, todos pertenecientes al área de emergencia del hospital.

La mayor parte de la población que labora en el área de emergencia son enfermeros podemos decir que la distribución de personal del área tiene la cantidad adecuada de enfermeros en funciones y actividades acordes a la atención de pacientes por médico tratante, ya que cada enfermero/a está a disposición de los doctores sumado el apoyo de los auxiliares de enfermería, mientras que emergenciólogos y médicos tratantes son el complemento del grupo de trabajo.

4.1.4 Salario

Tabla.Nº8: Salario

¿Cuánto cobras al mes?	N	%
300 dólares o menos	0	0,0%
Entre 301 y 450 dólares	2	2,7%
Entre 451 y 600 dólares	8	10,7%
Entre 601 y 750 dólares	4	5,3%
Entre 751 y 900 dólares	4	5,3%
Entre 901 y 1.200 dólares	16	21,3%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	23	30,7%
Entre 1.501 y 1.800 dólares	12	16,0%
Entre 1.801 y 2.100 dólares	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 dólares	2	2,7%
Entre 2.401 y 2.700 dólares	4	5,3%
Más de 3.000 dólares	0	0,0%
Total	75	

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

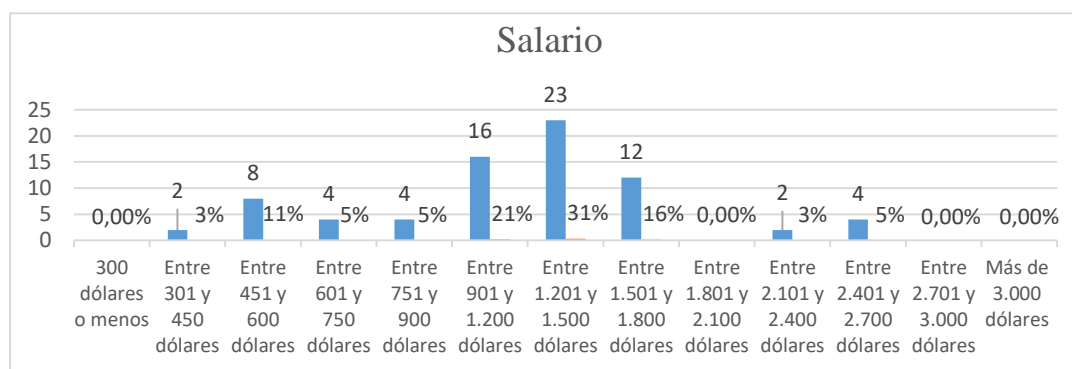


Gráfico.Nº8: Salario

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e Interpretación

Del 100% de los colaboradores evaluados se observa que 3% reciben un salario de 301 a 450, 11% reciben una remuneración entre 451 y 600 dólares, el 5% recibe un sueldo entre 601 y 750 dólares, un 5% recibe 751 a 900 dólares, el 21% estima un sueldo de 901 a 1.200 dólares, el 31% recibe de 1.200 a 1.500 dólares, un 16% recibe entre 1.500 y 1.800 dólares, el 3% recibe de 2.101 y 2.400 dólares; el 5% recibe entre 2.401 y 2.700.

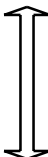
La mayor parte de la población recibe una remuneración por encima del índice de salario básico establecido, lo cual puede afectar a la población menor en nivel de la motivación laboral ya que puede influir en su vida personal y no suplir sus necesidades básicas económicas y generar un descontento entre compañeros de trabajo.

4.2. Categorización de resultados por variable

Para la presente correlación es necesario categorizar las variables con la finalidad de determinar la relación del estrés laboral con el clima organizacional, con datos por individual y tomando como referencia los índices de respuesta (mucho y moderado).

4.2.1. Riesgos Psicosociales por dimensión (sexo)

Tabla. N° 9: Dimensiones de CoPsoQ

<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS</p>	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	Exigencias cuantitativas	98,7	1,3	0
	Ritmo de trabajo	93,3	4	2,7
	Sentimiento de trabajo	82,4	13,5	4,1
	Claridad de rol	68,5	23,3	8,2
	Exigencias emocionales	48	30,7	21,3
	Previsibilidad de estrés	28,8	35,6	35,6
	Influencia en el trabajo	21,6	51,4	27
	Confianza vertical	0	4,1	95,9

Elaborado por: Esteban Jiménez

Fuente: Instrumento estadístico

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

4.2.2 Sentimiento de trabajo

Es la relación emocional en la cual los sentimientos de los empleados son la herramienta de su profesión, el trabajo tiene los valores social, significado de las tareas por sí mismas, y la contribución a la organización que el colaborador aporta.

En esta dimensión reveló 3 preguntas como factor importante del estudio:

Tabla. N° 10: Pregunta 24e la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule tu trabajo (ítem 1)

P24c	Hombres	Mujeres
Mucho	46%	55%
Moderado	31%	33%
Bajo	23%	12%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 11: Pregunta 25k te exigen en el trabajo ser amable con todos independientemente de cómo te traten (ítem 2)

P25k	Hombres	Mujeres
mucho	42%	49%
moderado	27%	37%
bajo	31%	14%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 12: Pregunta 25m el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada (ítem 3)

P25m	Hombres	Mujeres
Mucho	54%	51%
Moderado	27%	31%
Bajo	19%	18%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 1 un 46% presenta mucho riesgo, un 31% refiere moderado riesgo para los hombres; mientras que en mujeres un 55% presenta mucho riesgo, y un 33% refiere moderado riesgo.

En el ítem 2 para los hombres un 42% refleja mucho riesgo, un 27% presenta un moderado riesgo; mientras que para las mujeres un 49% refleja mucho riesgo, un 37% refiere moderado riesgo.

En el ítem 3 para los hombres un 54% presenta mucho riesgo, un 27% refleja moderado riesgo; mientras que un 51% de mujeres presenta mucho riesgo y un 31% refleja moderado riesgo.

De acuerdo con los datos obtenidos se puede considerar que la dimensión sentimiento de trabajo afecta en mayor cantidad a las mujeres razón por la cual tienden a sufrir más estrés que los hombres, además como la cantidad de actividades en el área de emergencia son frecuentemente irregulares la carga emocional y estrés es más evidente.

4.2.3. Influencia en el trabajo

Es una dimensión enfocada en aumentar la productividad, analizar el clima laboral de una organización y cómo influye directamente en dicha productividad y en la satisfacción de sus trabajadores.

Esta dimensión 5 preguntas son consideradas factor importante.

Tabla. N° 13: Pregunta 24d tu trabajo requiere que te calles tu opinión (ítem 4)

p24d	Hombres	Mujeres
mucho	46%	57%
moderado	31%	29%
bajo	23%	14%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 14: Pregunta 24k tienes influencia sobre qué haces en el trabajo (ítem 5)

p24k	Hombres	Mujeres
mucho	65%	47%
moderado	23%	24%
bajo	12%	29%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 15: Pregunta 24n sientes que el trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares (ítem 6)

p24n	Hombres	Mujeres
mucho	35%	29%
moderado	38%	59%
bajo	27%	12%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 16: Pregunta 24p te resulta imposible acabar tus tareas laborales (ítem 7)

p24p	Hombres	Mujeres
mucho	50%	49%
moderado	27%	31%
bajo	23%	20%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 17: Pregunta 25j tu trabajo requiere que escondas tus emociones (ítem 8)

p25J	Hombres	Mujeres
Mucho	54%	41%
moderado	31%	31%
Bajo	15%	29%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 4 para los hombres un 46% refleja mucho riesgo, un 31% presenta un riesgo moderado; en el caso de las mujeres un 57% refiere mucho riesgo y un 29% moderado riesgo.

En el ítem 5 el caso de los hombres presenta un 65% mucho riesgo, un 23% refleja moderado riesgo; para el caso de las mujeres un 47% representa mucho riesgo y un 24% moderado riesgo.

En el ítem 6 un 35% refleja mucho riesgo, el 38% presenta moderado riesgo para los hombres; para el caso de las mujeres un 29% refleja mucho riesgo, un 59% refiere moderado riesgo.

En el ítem 7 para los hombres un 50% representa mucho riesgo, un 27% refleja un moderado riesgo; mientras que para las mujeres un 49% presenta mucho riesgo, un 31% refleja moderado riesgo.

En el ítem 8 en el caso de los hombres un 54% tiene mucho riesgo, un 31% demuestra riesgo moderado; en el caso de las mujeres un 41% presenta mucho riesgo, un 31% tiene moderado riesgo.

Para la dimensión influencia en el trabajo los resultados demuestran que los colaboradores le hacen frente a los desafíos de la organización y son un elemento esencial en su labor, sin embargo para las mujeres es más difícil mejorar la productividad de trabajo ya que al ser en mayor cantidad las encargadas del hogar y tener que trabajar jornadas intensas en el área de emergencia reducen su rendimiento y satisfacción en el trabajo.

4.2.4 Confianza Vertical

Esta dimensión contiene la seguridad que se tiene de que la organización y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas, además tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

Las preguntas que considera importantes esta dimensión son 3

Tabla. N° 18: Pregunta 24b en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente (ítem 9)

p24b	Hombres	Mujeres
mucho	50%	49%
moderado	27%	31%
bajo	23%	20%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 19: Pregunta 24m sientes que el trabajo te consume tanta energía que perjudica tus tareas domésticas y familiares (ítem 10)

p24m	Hombres	Mujeres
Mucho	35%	29%
Moderado	38%	59%
Bajo	27%	12%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 20: Pregunta 32b te has sentido tan bajo de moral que nadie ha podido animarte (ítem 11)

p32b	Hombres	Mujeres
Mucho	54%	51%
Moderado	27%	27%
Bajo	19%	22%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 9 en el caso de los hombres un 50% refleja mucho riesgo, un 27% presenta moderado riesgo; en las mujeres un 49% demuestra mucho riesgo, un 31% tiene moderado riesgo.

El ítem 10 tiene en hombres un 35% mucho riesgo, en un 38% moderado riesgo; mientras que en las mujeres el 29% presenta mucho riesgo, el 59% refleja moderado riesgo.

En el ítem 11 para los hombres un 54% presenta mucho riesgo, un 27% refleja moderado riesgo; para las mujeres un 51% presenta mucho riesgo, un 27% demuestra moderado riesgo.

Para la dimensión confianza vertical se evidencia que existe una pequeña diferencia entre los colaboradores hombre y mujeres, lo que afirma que en la organización en cuanto a nivel de confianza propia y de trabajo afecta levemente más a las mujeres en sentido de carga de estrés laboral.

4.2.5 Claridad de rol y ritmo de trabajo

Esta dimensión conforma el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con el conocimiento por parte de todos los trabajadores de la realidad concisa de los puestos de trabajo (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Tabla. N° 21: Pregunta 16 que trabajo familiar y domestico haces tú (ítem 12)

p16	Hombres	Mujeres
mucho	42%	49%
moderado	27%	37%
bajo	31%	14%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 22: Pregunta 25i tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente (ítem 13)

p25i	Hombres	Mujeres
Mucho	54%	51%
Moderado	27%	31%
Bajo	19%	18%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 23: Pregunta 28b estarías preocupado por si te cambian el horario de trabajo contra tu voluntad (ítem 14)

p28b	Hombres	Mujeres
Mucho	35%	29%
Moderado	38%	59%
Bajo	27%	12%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 24: Pregunta 28d estarías preocupado por si te despiden o no te renuevan el contrato (ítem 15)

p28d	Hombres	Mujeres
mucho	54%	51%
moderado	27%	31%
Bajo	19%	18%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 25: Pregunta 28e estarías preocupado por si te varían el salario o no te paguen (ítem 16)

p28e	Hombres	Mujeres
mucho	50%	49%
moderado	27%	31%
Bajo	23%	20%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 12 para los hombres un 42% corresponde a mucho riesgo, un 27% representa moderado riesgo; mientras en mujeres un 49% pertenece a mucho riesgo, un 37% refleja moderado riesgo.

El ítem 13 en hombres refleja un 54% mucho riesgo, un 27% moderado riesgo; para las mujeres un 51% representa mucho riesgo, un 31% moderado riesgo.

El ítem 14 en el caso de hombres un 35% presenta mucho riesgo, un 38% refleja moderado riesgo; en el caso de las mujeres un 29% describe mucho riesgo, un 59% tiene moderado riesgo.

En el ítem 15 un 54% representa mucho riesgo, un 27% describe un riesgo moderado en hombres; para las mujeres un 51% describe mucho riesgo, un 31% refleja moderado riesgo.

Para el ítem 16 en hombres el 50% es mucho riesgo, el 27% es moderado riesgo; mientras que el 49% es mucho riesgo, un 31% es moderado riesgo para las mujeres.

En la dimensión claridad de rol y ritmo de trabajo, de acuerdo con el resultado se determina que tanto para hombres como para mujeres esta dimensión afecta en un porcentaje muy poco distante, sin embargo tiende a afectar un poco más a las mujeres que a los hombres en medida que sienten que tienen más carga tanto familiar como laboral y que en medida de la jornada de trabajo tienden a tener más tareas que los hombres.

4.2.6 Previsibilidad de estrés

La dimensión contiene los agentes estresores que suceden de forma inevitable, cuanto más expuesto está el trabajador mayor será la posibilidad que sufra estrés, el aumento de crisis estresantes y respuestas involuntarias de estresores laborales.

En esta dimensión 8 preguntas son consideradas fundamentales.

Tabla. N° 26: Pregunta 26f haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras (ítem 17)

p26f	Hombres	Mujeres
mucho	42%	55%
moderado	19%	29%
bajo	38%	16%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 27: Pregunta 31a te has sentido agotado (ítem 18)

p31a	Hombres	Mujeres
mucho	69%	45%
moderado	15%	33%
bajo	15%	22%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 28: Pregunta 31b te has sentido físicamente agotado (ítem 19)

p31b	Hombres	Mujeres
mucho	50%	33%
moderado	23%	37%
bajo	27%	31%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 29: Pregunta 31c has estado emocionalmente agotado (ítem 20)

p31c	Hombres	Mujeres
mucho	35%	53%
moderado	27%	29%
bajo	38%	18%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 30: Pregunta 31e has tenido problemas para relajarte (ítem 21)

p31e	Hombres	Mujeres
mucho	54%	51%
moderado	31%	31%
bajo	15%	18%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 31: Pregunta 31f has estado irritable (ítem 22)

p31f	Hombres	Mujeres
mucho	35%	29%
moderado	38%	59%
bajo	27%	12%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 32: Pregunta 31h has estado estresado (ítem 23)

p31h	Hombres	Mujeres
Mucho	54%	49%
moderado	27%	31%
Bajo	27%	39%
Total	108%	118%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 33: Pregunta 32d te has sentido desanimado y triste (ítem 24)

p32d	Hombres	Mujeres
mucho	65%	47%
moderado	23%	24%
Bajo	12%	29%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 17 para los hombres un 42% presenta mucho riesgo, un 19% refleja moderado riesgo; para las mujeres un 55% presenta mucho riesgo, un 29% moderado riesgo

Para el ítem 18 un 69% representa mucho riesgo, un 15% refleja tener moderado riesgo en hombres; mientras que un 45% presenta mucho riesgo, el 33% describe un moderado riesgo en mujeres.

El ítem 19 para hombres tiene un 50% mucho riesgo, el 23% presenta moderado riesgo; mientras que para mujeres el 33% refleja mucho riesgo, un 37% tienen moderado riesgo

En el ítem 20 para hombres el 35% tiene mucho riesgo, un 27% presenta moderado riesgo; para las mujeres el 53% tiene mucho riesgo, un 29% refleja moderado riesgo.

El ítem 21 presenta un 54% de mucho riesgo, un 31% en moderado riesgo para los hombres; para las mujeres el 51% representa mucho riesgo, el 31% describe un moderado riesgo.

Para el ítem 22 en hombres el 35% refleja mucho riesgo, el 38% responde a un moderado riesgo; mientras que para las mujeres el 29% presenta mucho riesgo, el 59% describe un riesgo moderado

En el ítem 23 el 54% demuestra mucho riesgo, un 27% refleja moderado riesgo; mientras que en las mujeres el 49% presenta mucho riesgo, el 31% demuestra moderado riesgo.

El ítem 24 para los hombres tiene un 65% de mucho riesgo, el 23% de moderado riesgo; mientras que el 47% de mujeres presenta mucho riesgo y un 24% moderado riesgo.

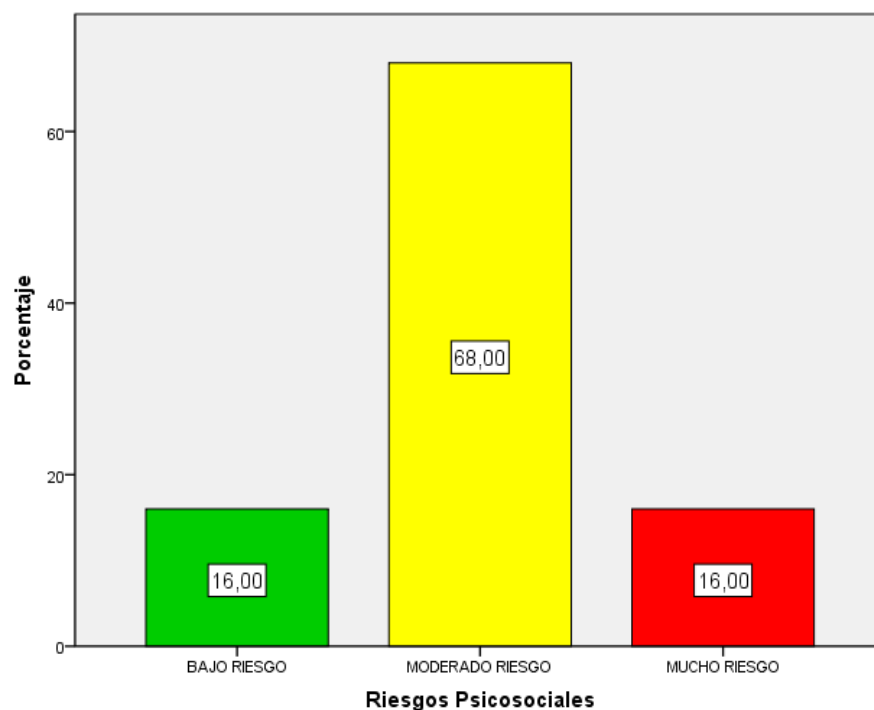
En esta dimensión se refleja la más alta respuesta de previsibilidad de estrés que se refleja en su mayor parte hacia los hombres, en razón de las responsabilidades que la mayoría de hombres tienen a su cargo funciones de líder de grupos, que varía de acuerdo al estado de ánimo diario el desempeño puede resultar afectado, por lo que sus niveles de productividad se ven afectados, además demuestra que si el estrés sigue aumentando el área de emergencia progresivamente decaería en productividad.

Tabla.N°34 Riesgos psicosociales (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO RIESGO	12	16,0	16,0	16,0
	MODERADO RIESGO	51	68,0	68,0	84,0
	BAJO RIESGO	12	16,0	16,0	100,0
Total		75	100,0	100,0	100,0

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico



Análisis e interpretación

En la variable de riesgos psicosociales del total de los rangos agrupados el 16% corresponde a mucho riesgo, el 68% pertenece a un riesgo moderado y un 16% representa un riesgo bajo.

De acuerdo a los valores obtenidos se puede considerar que en esta variable los riesgos psicosociales tienen una considerable posibilidad de generar estrés laboral, con lo cual los colaboradores se sentirían directamente fatigados, generando un mal desempeño en el trabajo, inconformidad con la organización y afectación tanto física como mental.

4.3. Clima Organizacional por dimensión (sexo)

4.3.1. Estructura Organizacional

Esta dimensión consta una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema en que los miembros de una organización trabajen juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas.

En esta dimensión 3 preguntas son de prioridad para el instrumento.

Tabla. N° 35: Pregunta 5 las personas duran poco tiempo trabajando en (ítem 1)

p5	Hombre	Mujer
alto	77%	59%
medio	12%	20%
bajo	12%	20%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 36: Pregunta 9 La mayoría opina que el salario recibido no corresponde con lo que se trabaja (ítem 2)

p9	Hombre	Mujer
Alto	38%	61%
Medio	27%	18%
Bajo	35%	20%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 37: Pregunta 10 se discuten los problemas fuertemente pero siempre con orden y respeto (ítem 3)

p10	Hombre	Mujer
Alto	23%	18%
Medio	27%	57%
Bajo	50%	24%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 1 reveló que para los hombres el porcentaje alto impacto era del 77%, un 12% tenía medio impacto; para las mujeres el porcentaje es de 59% como alto impacto, el 20% como medio impacto.

En el ítem 2 en hombres un 38% presenta alto impacto, un 27% medio impacto; en el caso de las mujeres el 61% tiene alto impacto y el 18% medio impacto.

Para el ítem 3 el 23% representa un alto impacto, un 27% medio impacto para los hombres; mientras que para las mujeres el 18% es alto impacto, un 57% refleja medio impacto.

En la dimensión de estructura organizacional presenta un índice alto de impacto en cuanto a duración y control organizacional por parte del área de emergencia, además que afecta en mayor porcentaje a las mujeres que a los hombres debido a que las condiciones que la organización dispone no se ajusta a la realidad laboral actual del personal.

4.3.2. Liderazgo

En la dimensión liderazgo consta la habilidad o proceso por medio del cual un miembro o coordinador de la organización es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades propias y del puesto de trabajo. Busca desarrollar el máximo potencial de los trabajadores.

Tabla. N° 38: Pregunta 13 no podemos decir nada simplemente hay que hacer lo que los jefes dicen (ítem 4)

p13	Hombre	Mujer
Alto	69%	65%
Medio	15%	16%
Bajo	15%	18%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 39: Pregunta 14 se hacen reconocimientos especiales en las áreas que tienen buenos resultados de trabajo (ítem 5)

p14	Hombre	Mujer
Alto	54%	55%
medio	19%	24%
Bajo	27%	20%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 40: Pregunta 15 algunos compañeros murmuran y comentan infracciones que se cometen en el área de trabajo (ítem 6)

p15	Hombre	Mujer
Alto	19%	69%
Medio	23%	20%
Bajo	58%	10%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 41: Pregunta 16 en esta área es difícil cumplir la norma de trabajo diaria establecida para cada trabajador (ítem 7)

p16	Hombre	Mujer
Alto	62%	57%
medio	19%	22%
bajo	19%	20%
total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 42: Pregunta 19 no se reconocen ni estimulan las personas que más se destacan en el trabajo (ítem 8)

p19	Hombre	Mujer
Alto	54%	55%
Medio	19%	29%
Bajo	27%	16%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 4 en el caso de los hombres un 69% representa un alto impacto, el 15% refleja un medio impacto; para las mujeres el 65% refiere un alto impacto mientras el 16% presenta medio impacto.

En el ítem 5 para los hombres un 54% refleja alto impacto, un 19% describe medio impacto; mientras que en las mujeres un 55% refleja alto impacto y un 24% representa medio impacto.

Para el ítem 6 en los hombres un 19% presenta alto impacto, el 23% refleja un medio impacto; en las mujeres el 69% refleja un alto impacto y el 20% un medio impacto.

El ítem 7 refleja que en hombres un 62% es alto impacto, el 19% presenta medio impacto; mientras que en mujeres el 57% presenta alto impacto, el 22% tiene medio impacto.

En el ítem 8 en hombres presenta el 54% como alto impacto, un 19% refleja medio impacto; en mujeres presenta un 55% alto impacto y un 29% medio impacto.

Para la dimensión de liderazgo el resultado por sexo determina que existe un porcentaje no tan distante de hombres que de mujeres, sin embargo en las mujeres el porcentaje es de mayor impacto debido a que las relaciones interpersonales en el área de emergencia están limitadas a solo grupos de afinidad lo que afecta la comunicación con otros compañeros o grupos de trabajo.

4.3.3. Toma de decisiones

Esta dimensión contiene datos relevantes de los juicios de valor o una elección entre dos o más opciones, y es algo que surge en innumerables situaciones, ya sea para solucionar un problema, ya sea para aplicar una medida.

Tabla. N° 43: Pregunta 30 a algunos compañeros no les importa lo que los pacientes opinan de su trabajo (ítem 9)

p30	Hombre	Mujer
Alto	54%	49%
Medio	27%	18%
Bajo	19%	33%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 44: Pregunta 35 La mala conducta que tienen algunos compañeros está dañando el criterio de los pacientes sobre nosotros (ítem 10)

p35	Hombre	Mujer
Alto	35%	55%
Medio	27%	27%
Bajo	38%	18%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

Para el ítem 9 en hombres un 54% de alto impacto, un 27% de medio impacto; mientras que en las mujeres demuestran un 49% de alto impacto y un 18% de medio impacto.

En el ítem 10 en el caso de los hombres un 35% refiere un alto impacto, un 27%, tiene medio impacto; en las mujeres el 55% dijo tener alto impacto y un 27% medio impacto.

En cuanto a esta dimensión toma de decisiones se puede observar en los resultados que el porcentaje obtenido demuestra que ambos sexos se ven afectados en alta medida, de manera que para los hombres afecta mucho la perspectiva que pacientes y compañeros tienen de ellos, mientras que en las mujeres la escases de buenas relaciones interpersonales genera incomodidad en el área de emergencia.

4.3.4. Motivación

Dentro de esta dimensión se consideran aspectos como el motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.

Tabla. N° 45: Pregunta 40 en general los trabajadores llevan muchos años laborando en grupo (ítem 11)

p40	Hombre	Mujer
Alto	23%	22%
Medio	58%	57%
Bajo	19%	20%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 11 se refleja que en hombres un 23% tiene alto impacto, un 58% presenta medio impacto; para las mujeres un 22% tiene alto impacto, el 57% tiene medio impacto.

Para la dimensión de motivación refleja tener el más bajo índice de impacto como dimensión, sin embargo el porcentaje para hombres y mujeres es muy similar, lo que demuestra que en cuanto a motivación el área de emergencia tiene un rango medio de afectación ya que al tener una jornada laboral intensa por más motivados que estén tiende a generar agotamiento, cansancio y por consecuencia la motivación disminuye.

4.3.5. Comportamiento Individual

En esta dimensión recoge información de acuerdo a lo más importante de la organización, las personas que forman parte, la estructura de trabajo, la tecnología que utilizan y el contexto en el que están realizando sus actividades, además de la autonomía que perciben en el desarrollo de sus funciones.

Tabla. N° 46: Pregunta 51 se realizan muchas reuniones pero al final se resuelven poco los problemas (ítem 12)

p51	Hombre	Mujer
Alto	38%	24%
Medio	42%	47%
Bajo	19%	29%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 47: Pregunta 56 aquí los jefes demoran la solución de los problemas (ítem 13)

p56	Hombre	Mujer
Alto	42%	27%
Medio	38%	53%
Bajo	19%	20%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Tabla. N° 48: Pregunta 57 en cada grupo de trabajo lo único que se analiza es si se cumplió con las fechas mas no con los objetivos (ítem 14)

p57	Hombre	Mujer
Alto	46%	53%
medio	19%	18%
Bajo	35%	29%
Total	100%	100%

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico

Análisis e interpretación

En el ítem 12 en hombres un 38% representa alto impacto, un 42% refleja medio impacto; en mujeres un 24% tiene alto impacto y un 47% refleja medio impacto.

Para el ítem 13 el porcentaje en hombres es de 46% alto impacto, el 19% es medio impacto; en mujeres el 53% es alto, un 18% es medio.

El ítem 14 tiene un 46% de alto impacto, el 19% tiene un medio impacto para los hombres; el 53% presenta alto impacto y un 18% medio impacto.

Análisis e interpretación

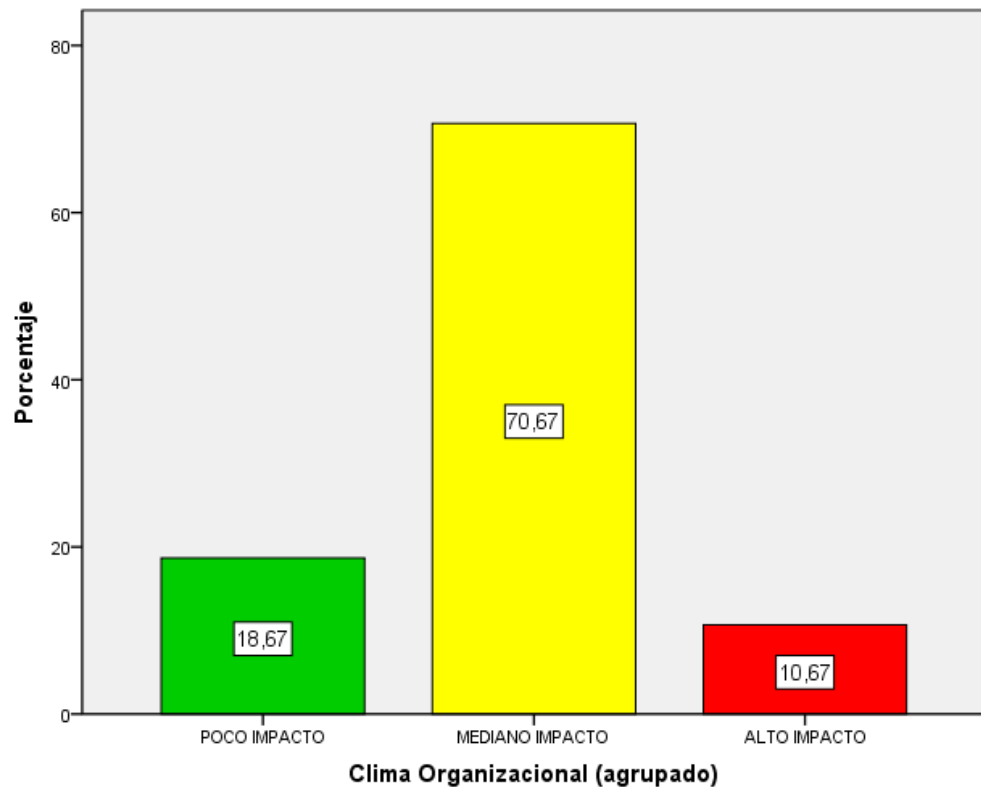
Para la dimensión de comportamiento individual con los resultados obtenidos se evidencia que en el área de emergencia la preocupación por el desarrollo profesional es muy bajo, demostrando que en las mujeres el porcentaje de despreocupación es más alto que en los hombres, sin embargo también en hombres el porcentaje es significativo.

Tabla. N° 49: Clima Organizacional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos POCO IMPACTO	14	18,7	18,7	18,7
MEDIANO IMPACTO	53	70,7	70,7	89,3
ALTO IMPACTO	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	100,0

Elaborado por: Esteban Jiménez.2018

Fuente: Instrumento estadístico



Análisis e interpretación

En la variable de clima organizacional del total de datos recogidos un 18,67% pertenece a poco impacto, un 70,67% representa un rango de mediano impacto, un 10,67% corresponde a alto impacto.

En esta variable se puede evidenciar que el clima organizacional está afectado en un gran porcentaje, lo que representa que el área de emergencia se encuentra en una situación delicada, además puede generar malas relaciones interpersonales y poca comunicación entre compañeros, resultando en un deficiente trabajo en equipo.

Señalamiento de variables

- **Variable independiente**

El estrés laboral

- **Variable dependiente**

Clima organizacional

Señalamiento de hipótesis

Hipótesis nula

El estrés laboral no está relacionado con en el clima organizacional de los colaboradores del área de emergencia del hospital general de Latacunga provincia de Cotopaxi.

Hipótesis Alternativa

El estrés laboral está relacionado con el clima organizacional de los colaboradores del área de emergencia del hospital general de Latacunga provincia de Cotopaxi.

4.4. Comprobación de hipótesis por correlación

Para comprobar la hipótesis se relaciona las dos variables (riesgo psicosociales, clima organizacional), en función del porcentaje obtenido por medio de los datos agrupados de menor a mayor.

Como las variables son de tipo ordinal, se aplica la prueba (coeficiente de correlación TAU-b Kendal) que utiliza los datos agrupados para medir el grado y el sentido de la relación que hay entre dos variables medidas, considerando los datos en jerarquía para un mayor y significativo porcentaje de comprobación.

4.4.1 Prueba de correlación.

Para la comprobación de hipótesis analizamos el perfil de dimensiones tanto del riesgo psicosocial estrés como el clima organizacional, para categorizar las dimensiones se realiza una escala de 3 parámetros de acuerdo a las variables y en función del perfil de respuesta grafico de esta forma

Riesgo psicosocial estrés

- Mucho riesgo
- Moderado riesgo
- Bajo riesgo

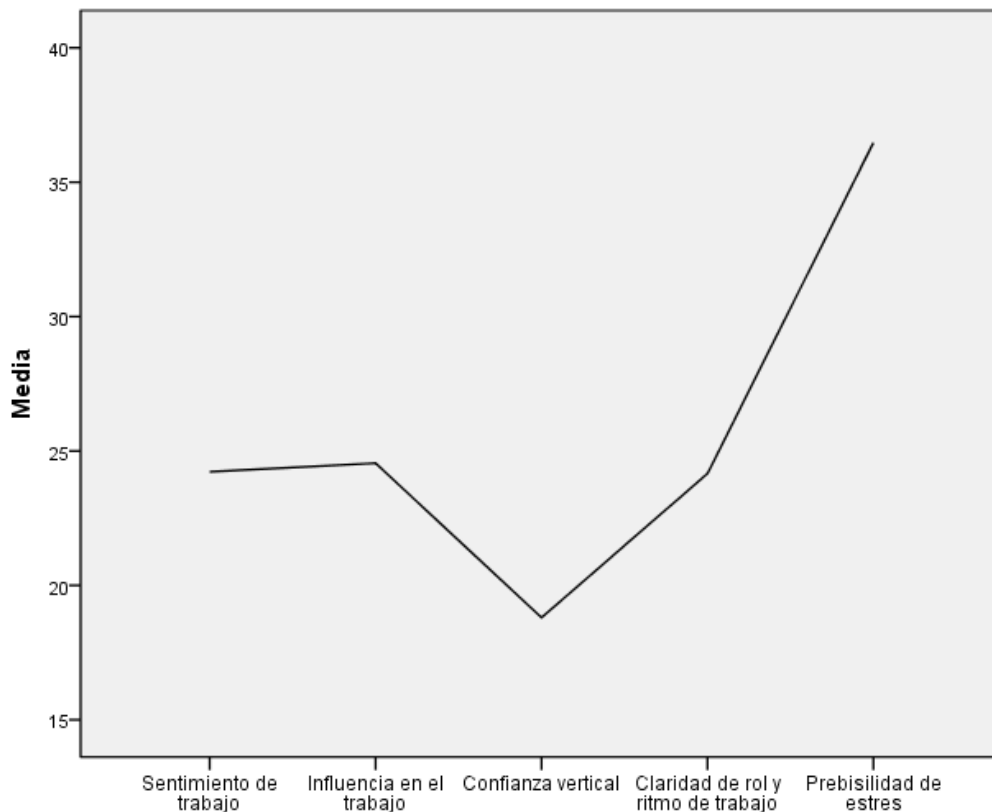
Clima Organizacional

- Poco impacto
- Mediano impacto
- Alto impacto

Riesgo psicosocial estrés

En riesgos psicosociales el cuestionario CoPsoQ Ista21 presenta las siguientes dimensiones: sentimiento de trabajo, influencia en el trabajo, confianza vertical, claridad de rol y ritmo de trabajo, previsibilidad de estrés.

Perfil de Riesgos Psicosociales

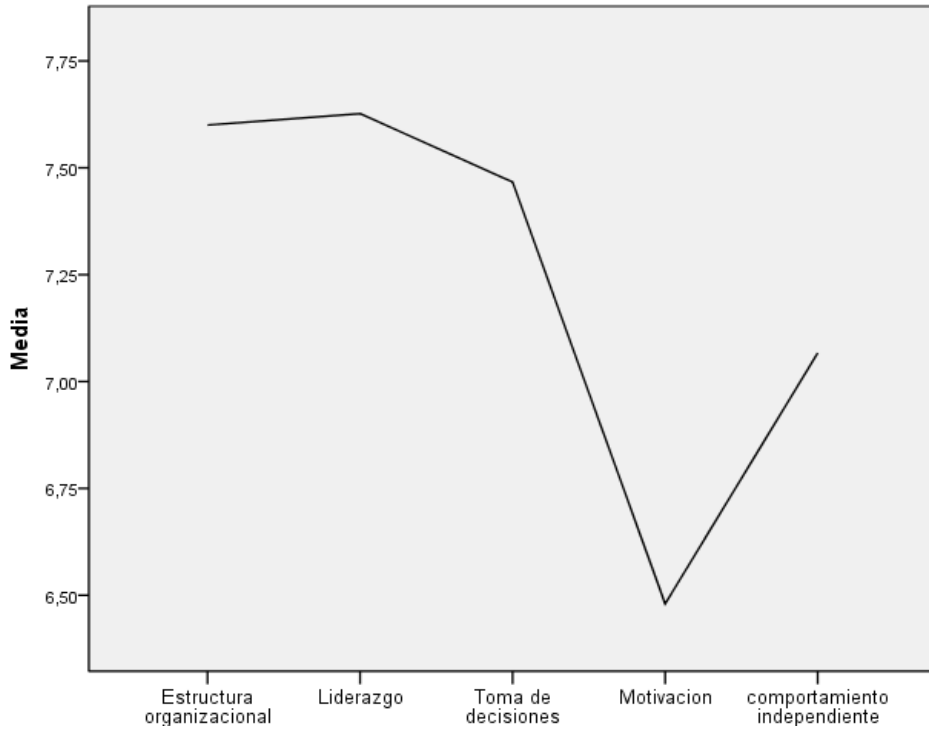


Esto significa que de acuerdo al perfil trazado, en la dimensión confianza vertical se evidencia menor índice de riesgo y en la dimensión previsibilidad de estrés mayor índice de riesgo.

Clima organizacional

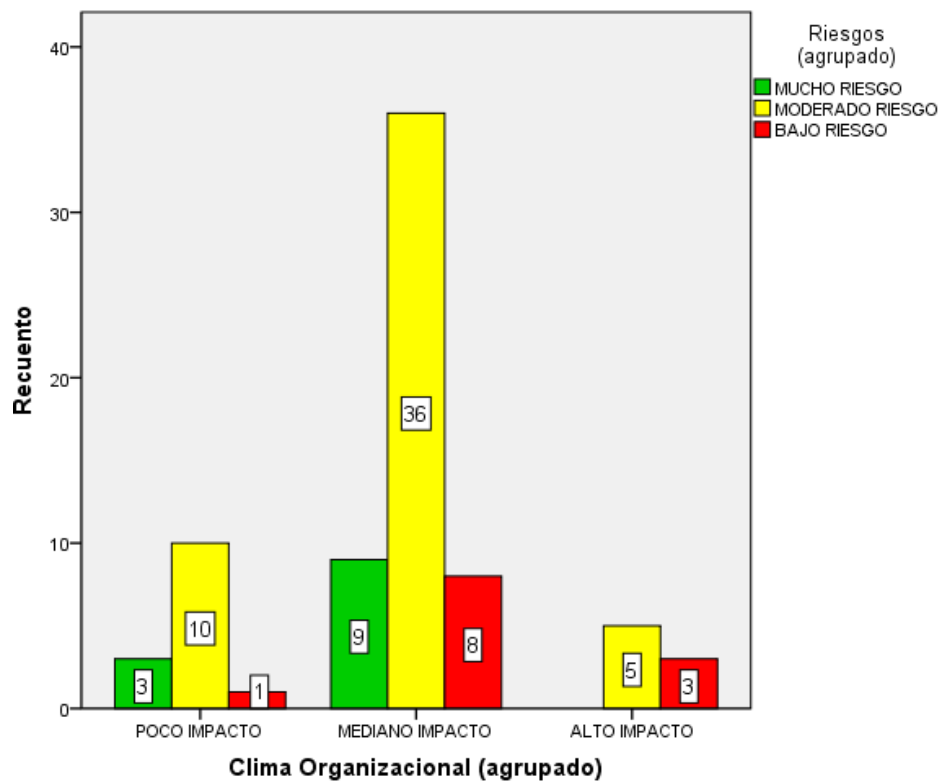
En clima organizacional el Cuestionario para la evaluación del clima organizacional en el trabajo tiene las siguientes dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación, comportamiento independiente.

Perfil de Clima Organizacional



Esto significa que en la dimensión motivación se evidencia el menor índice de impacto, mientras que en la dimensión liderazgo presenta un alto índice de impacto y se aprecia como mayor rango de afectación.

Datos Agrupados



Elección del Nivel de Significancia (α)

Se elige un nivel de significancia (α) del 5% esto significa tener la probabilidad del 0,05 de cometer el error, es decir “rechazar la hipótesis alternativa siendo esta verdadera” como esta probabilidad es pequeña es muy difícil rechazar que el estrés laboral está relacionado con en el clima organizacional de los colaboradores del área de emergencia del Hospital General de Latacunga, además como el margen es muy bajo y las preguntas son enfocadas en función de las variables, se estima que el nivel de significancia estaría dentro de los parámetros de aceptación.

4.5. Determinación Del Estadístico TAU-B Kendall

Tabla. N° 50: clima organizacional (agrupado) * Riesgos psicosociales (agrupado)

			Riesgos (agrupado)			Total
			MUCHO RIESGO	MODERADO RIESGO	BAJO RIESGO	
Clima Organizacional (agrupado)	POCO IMPACTO	Recuento	3	10	1	14
		% del total	4,0%	13,3%	1,3%	18,7%
	MEDIANO IMPACTO	Recuento	9	36	8	53
		% del total	12,0%	48,0%	10,7%	70,7%
	ALTO IMPACTO	Recuento	0	5	3	8
		% del total	,0%	6,7%	4,0%	10,7%
	Total	Recuento	12	51	12	75
		% del total	16,0%	68,0%	16,0%	100,0%

Tabla. N° 51: Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,201	,097	1,955	,049
N de casos válidos		75			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Significancia: 0,049

4.5.1. Decisión:

Como el valor de sig. aproximada es 0.049 menor que 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

4.5.2 Conclusión:

Con un nivel de significancia del 5% existe evidencia para afirmar que El estrés laboral es un factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del área de emergencia del hospital general de Latacunga provincia de Cotopaxi.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y resultados obtenidos durante el desarrollo de los anteriores capítulos del presente trabajo de investigación, se puede proceder a establecer las siguientes conclusiones:

- En el Hospital General Latacunga se estableció que existe una relación directa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores, debido que a mayor índice de estrés laboral se generó un clima laboral inestable y negativo para los colaboradores en el área de emergencia.
- Mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ Ista21 en el área de emergencia, se pudo identificar que los más importantes riesgos psicosociales de la investigación que generan estrés laboral son: exigencias cuantitativas, sentimiento de trabajo, influencia en el trabajo, confianza vertical, claridad de rol y ritmo de trabajo, previsibilidad de estrés.
- Se puede evidenciar que el clima organizacional de los colaboradores en el área del emergencia del hospital, se ve considerablemente afectado por la inexistencia de capacitaciones, motivación, actitud y colaboración, donde es evidente que la organización no posee un plan de prevención o seguimiento permanentes, de manera que las relaciones interpersonales no son buenas.
- En el área de emergencia se pudo comprobar que la jornada laboral es intensa debido a que siempre existen pacientes con alguna alteración a salud que requiere de una intervención médica inmediata, además que muchos colaboradores tienen turno de más de 24 horas.

5.2. Recomendaciones

En razón de los problemas que se encontraron al realizar la presente investigación se recomienda:

- Realizar un plan de prevención con actividades desestresantes de forma mensual para todos los colaboradores del área de emergencia, en el cuál, se identifique el estrés laboral y se pueda contrarrestar con diferentes técnicas de relajación como musicoterapia, pausas activas, con lo cual se disminuirá el índice de estrés laboral y se mejore el clima organizacional con los compañeros de trabajo.
- Se recomienda socializar y concientizar a los colaboradores sobre los riesgos psicosociales que generan estrés laboral y el valor de las relaciones interpersonales con la participación activa de todos los compañeros de la organización, de esta manera el área de emergencia del hospital tendría mejores resultados y un desempeño laboral óptimo, generando así compromiso y motivación con su trabajo.
- Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación, para que los colaboradores sientan que son parte de la organización y puedan tener un clima organizacional estable, un ambiente de trabajo equitativo, además de satisfacción con relaciones interpersonales buenas entre los colaboradores y con la organización.
- Elaborar un artículo académico sobre la temática investigada acerca del estrés laboral y el clima organizacional, tomando en consideración las jornadas laborales que ejercen constante presión en los colaboradores y su horario de trabajo, que sea socializado con los colaboradores de la organización.

BIBLIOGRAFIA

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), la organización del trabajo y el estrés

https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Navarro (2007), clima organizacional a nivel mundial. http://adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

Estrés Laboral según autores.

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato (2009), Gestión del Talento Humano Tercera Edición McGRAW-HILL/INTERAMERICANA

Gibson, J, Ivanvecich, J, Donelly, J y Konospaske R. (2006). Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. México. Editorial Mc Graw Hill.

Maryelis, Arguello, Sanchez (2015), informe de investigación https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION

Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Universidad autónoma del estado de México <https://www.redalyc.org/html/2313/231317996006/>

Técnicas de afrontamiento al estrés. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/35/35>

McLean, P. (1979). Consecuencias del estrés de rol. Medicina y Seguridad del Trabajo. México: Editorial McGraw-Hill

Instrumento Andino de Seguridad Y Salud en el Trabajo (31 de Diciembre del 2006). <http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/DecisionCAN%20584.pdf>

Constitución de la República Del Ecuador (20 de octubre del 2008)

https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

CODIGO DEL TRABAJO (Última modificación: 26-sep-2012)

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE SALUD (08-may.-2012)

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Reglamento-a-la-Ley-Org%C3%A1nica-de-Salud.pdf>

LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP, 25-ene.-2016)

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_losep.pdf

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (Ecuador)

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Factores de Riesgo Psicosocial Estresantes.<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Universidad de la Republica Uruguay Factores de Riesgo Psicosocial.
https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/2015_diaz_bettiana_-_tfg.pdf

Hernández De León (2013), en su tesis titulada seguridad e higiene laboral en empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá Quetzaltenango.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Hernandez-Sergio.pdf>

Pérez Ursula (2013). En su tesis titulada seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Perez-Ursula.pdf>

Universidad Rey Juan Carlos teoría de clima organizacional Douglas McGregor.

<https://www.cerem.ec/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>

María del Carmen Sandoval Caraveo (2004), en su ensayo “concepto y dimensiones del clima organizacional”

https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Diana Constanza Ramos Moreno (2012), en su investigación “El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje”

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Venezuela. Comunicación organizacional como herramienta estratégica en la negociación y mediación.

<http://virtual.urbe.edu/eventostexto/JN2/URB-030.pdf>

Robbins, Stephen (2004). “Comportamiento Organizacional”, libro <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=robbins+stephen.+2004.+comportamiento+organizacional&ots=YK7ddfm76d&sig=V0reKDzkb9jOcvaWJB3hoK9MMu4#v=twopage&q=robbins%20stephen.%202004.%20comportamiento%20organizacional&f=true>

Reyes (2015), post “Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos.” <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

Chiavenato (2009), Gestión del Talento Humano tercera edición

<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

<http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/procesos-de-la-gestion-del-talento.html>

Hernández Sampieri (2014) Metodología de la investigación sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

EL ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Byron Esteban Jiménez Borja

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo pretende identificar la relación del estrés laboral con el clima organizacional en el área de emergencia del Hospital General Latacunga; teniendo como soporte distintas fuentes bibliográficas y autores, tomando sus aportes para el estudio de las dos variables planteadas y sus características, también identifica cuáles son los factores desencadenantes del estrés como exigencias cuantitativas, sentimiento de trabajo, influencia en el trabajo, confianza vertical, claridad de rol y ritmo de trabajo, previsibilidad de estrés; por otra parte el clima organizacional comprende las dimensiones como estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación, comportamiento individual, el área de emergencia tiene un papel primordial para la realización de los objetivos de estudio, debido a que evalúa el grado de estrés de los colaboradores, considerando medias al respecto para mejorar la situación; la metodología se desarrolla con el software de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoq Ista21, recopilando datos relevantes a través del cuestionario que genera el programa, y el cuestionario de evaluación de clima laboral, de esta manera los valores numéricos recopilados se tabulan, con el método TAU-B Kendall realizar la comprobación, y de esta manera reflejar resultados afirmando que el estrés laboral afecta el desempeño de los colaboradores de la organización.

Palabras claves: Estrés laboral, comportamiento organizacional.

PAPER

Technical University of Ambato

Faculty of Humanities and Education

Industrial Psychology Career

WORK STRESS AND ORGANIZATIONAL CLIMATE

Byron Esteban Jiménez Borja

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

EXECUTIVE ABSTRACT

This paper aims to identify the relationship of occupational stress with the organizational climate in the emergency area of the General Hospital Latacunga; Having as support different bibliographic sources and authors, taking their contributions for the study of the two variables raised and their characteristics, also identifies what are the factors triggers of stress as quantitative requirements, Feeling of work, influence on work, vertical confidence, clarity of role and rhythm of work, predictability of stress; On the other hand the organizational climate comprises the dimensions as organizational structure, leadership, decision making, motivation, individual behaviour, the emergency area has a fundamental role for the realization of the objectives of study, Because it evaluates the level of stress of the collaborators, considering means in order to improve the situation; The methodology is developed with the Psychosocial risk assessment software CoPsoq ISTAS21, compiling relevant data through the questionnaire generated by the program, and the questionnaire for the evaluation of labour climate, in this way the numerical values Compiled are tabulated, with the method TAU-B Kendall perform the check, and thus reflect results stating that the stress work affects the performance of the collaborators of the organization.

Key Words: Work stress, organizational climate

1. Introducción

La investigación, se ejecutó en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, teniendo como problema principal el estrés laboral y su relación con el clima organizacional. Se evidenció que los colaboradores presentan relaciones interpersonales deterioradas y un clima organizacional inestable, la mayor parte de las ocasiones debido a factores como ritmo de trabajo intenso, fatiga y falta de comunicación que influyen en la motivación laboral, el ambiente de trabajo y principalmente en el desempeño laboral.

En la actualidad la falta de compromiso es un problema muy común, las tareas asignadas no son entregadas en el tiempo estimado, el desinterés de los colaboradores, que genera inconformidad con el servicio médico. La falta de coordinación presentada, ocasiona que no se cumplan los objetivos o se realice a medias, razón por la cual el hospital busca motivar a su personal para que se sientan satisfechos, y se puedan reflejar mejores resultados para la organización.

El estrés laboral es un problema que seguirá generando consecuencias negativas, debido a elevadas expectativas de rendimiento y las jornadas de trabajo más largas, como afirma la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016). En el servicio de salud de un área de emergencia el estrés que se aprecia está claramente identificado por el trabajo intenso e imprevisto de esa área, una jornada de trabajo que excede las 24 horas y las respuestas emocionales que sus colaboradores están percibiendo del trabajo.

La experiencia de estrés va seguida de vivencias y respuestas emocionales en mayor medida negativas, y cada vez con más frecuencia se ha instado en la importancia de los aspectos emocionales del estrés (Peiro, 2001).

Es muy importante señalar que a mayor carga emocional en el colaborador, mayor será la fatiga por permanecer en su puesto de trabajo y con ello genera que el colaborador se incomode o reaccione agresivamente con compañeros y pacientes.

En el área de emergencia de los hospitales el clima organizacional como el ambiente propio de la organización, produce y percibe todo lo que concierne a los trabajadores y las condiciones de interacción social, como son en el trabajo, motivación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo Álvarez, (2006).

El clima organizacional en el trabajo permite establecer como es la relación entre compañeros, la manera en la cual participan de manera individual o en grupo o ya sea como líder de unidad, en medida que la organización se desarrolla. En el caso de servicios hospitalarios principalmente permite apreciar cómo es la forma de trabajar de los colaboradores y el servicio que brinda para los pacientes.

El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla, Edel, R. et al. (2007).

Un clima organizacional efectivo permite que en la organización los grupos de trabajo, tengan claro cuál es rol y la manera más efectiva de comunicarse con sus compañeros

para de esta manera tener coordinación, eficacia de la tarea y alta respuesta positiva para la organización.

2. Metodología

La investigación se estructuró en base a un enfoque mixto cuali-cuantitativo; Cualitativo, porque permitió determinar los factores determinantes del estrés y su incidencia en el desempeño laboral a través del análisis de artículos y publicaciones con los que cuenta la Universidad Técnica de Ambato.

Cuantitativo puesto que se emplea técnicas de evaluación y valoración, en base a la información recolectada mediante un software, para luego establecer datos numéricos y comprobaciones estadísticas, con lo cual, se aplicó el cuestionario CoPsoQ Ista21 y el cuestionario para la evaluación de clima organizacional en el trabajo, obteniendo así la información necesaria. En el nivel descriptivo se procedió a identificar las causas y efectos del problema.

Una vez el problema es identificado y comprendido las variables de estudio se procedió a la investigación bibliográfica de las mismas, con el fin de tener un conocimiento pleno del trabajo de autores destacados sobre esta temática.

Dentro de las categorías de la variable independiente se encuentran los indicadores: Exigencias cuantitativas, Sentimiento de trabajo, Influencia en el trabajo, Confianza vertical, Claridad y ritmo de trabajo, Previsibilidad de estrés y en la variable dependiente los siguientes indicadores: Estructura Organizacional, Liderazgo, Toma de decisiones, Motivación, Comportamiento Individual.

La población y muestra del área de emergencia del Hospital General Latacunga está conformada por 82 colaboradores a los cuales por ser un número de población pequeña se procedió a realizar el estudio a todos los miembros pertenecientes a la población.

Tabla N° 1: Población del área de emergencia

Población	Unidades de análisis	Porcentaje
Médicos Especialistas	6	5%
Médicos Residentes	24	30%
Enfermeras	35	45%
Auxiliares de Enfermería	17	20%
Total	82	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Jiménez Esteban, 2018

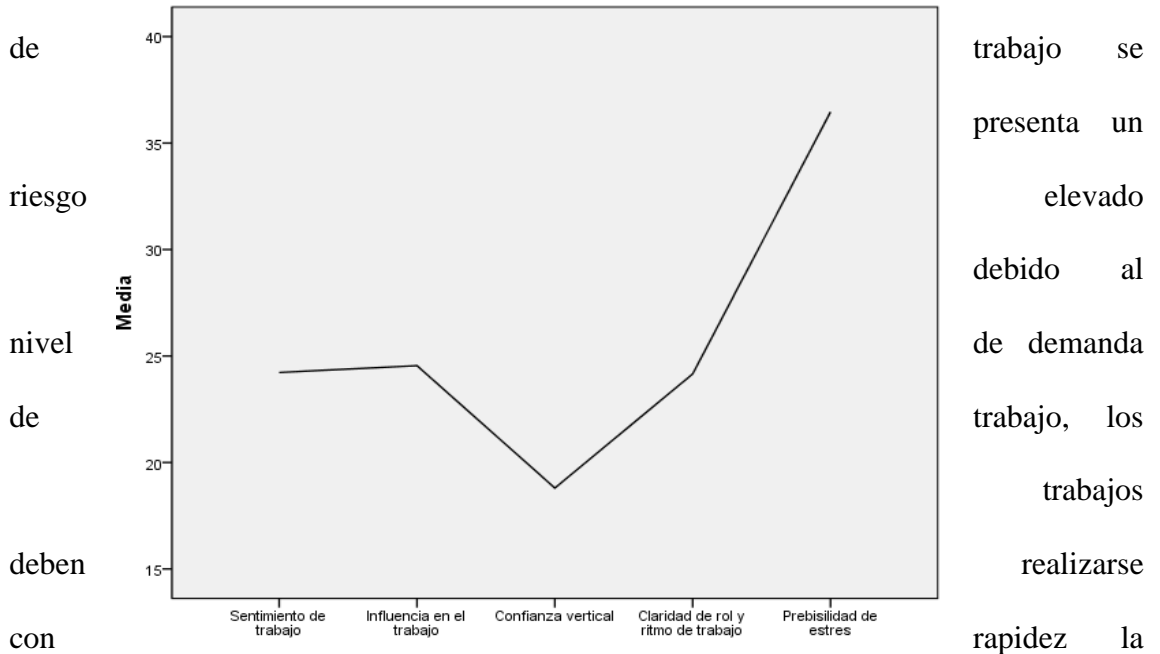
Después de haber aplicado el cuestionario CoPsoQ Istars21 y el cuestionario para evaluar el clima organizacional se tabulo los resultados mediante programas estadísticos se realizaron tablas y gráficos, que fueron analizados e interpretados para su mejor comprensión.

Para realizar la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística TAU-B Kendall en el cual se utilizaron 10 interrogantes; 5 de CoPsoQ Istars21 y 5 del cuestionario para evaluar el clima organizacional en el trabajo.

3. Resultados

Los resultados más importantes de la investigación demuestran que en el cuestionario CoPsoQ Istars21 en la dimensión Previsibilidad de estrés existen un riesgo muy elevado lo cual denota que los colaboradores de la empresa no participan constantemente en

actividades que reduzcan los niveles de estrés; en la dimensión de claridad de rol y ritmo



intensidad de atención es alta.

Gráfica N° 1: Dimensiones CoPsoQ Ista21

En el cuestionario para la evaluación de clima laboral los factores más relevantes fueron liderazgo, aunque no en todos colaboradores pero en su mayoría es importante mejorar la forma en la que se motiva y coordina con los compañeros, mientras que en el factor

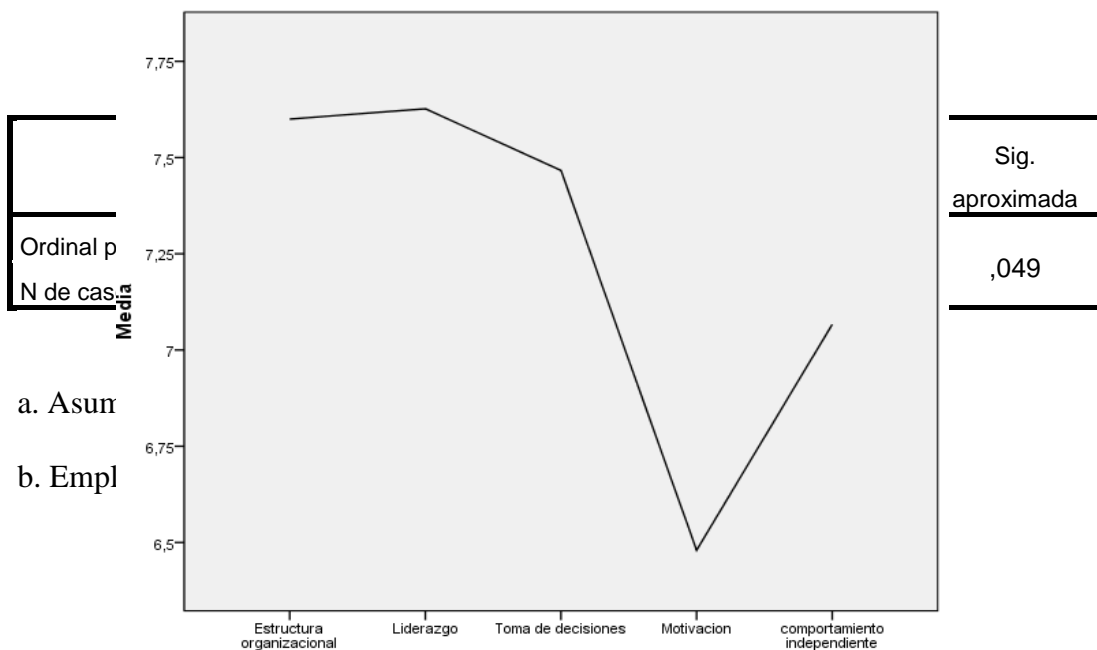
estructura organizacional tiene alto impacto sobre todo en algunas personas que conforman los equipos de trabajos como está establecido el trabajo.

Gráfica N° 2: Dimensiones Clima Organizacional

Comprobación de hipótesis por correlación

Como las variables son de tipo ordinal, se aplica la prueba (coeficiente de correlación TAU-b Kendal)

Nivel de significancia (α) del 5% esto significa tener la probabilidad del 0,05 de cometer el error.



Significancia: 0,049

Como el valor de sig. aproximada es 0.049 menor que 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

4. Discusión

Los resultados obtenidos en el estudio de campo demuestran que el estrés laboral incide en el clima organizacional lo cual afecta a la organización. La investigación realizada en el área de emergencia del hospital, denota lo siguiente.

Al finalizar la investigación, se concluyó que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales afecta en el desempeño de los colaboradores. Se demostró además que el estrés laboral afecta de forma negativa e inversamente proporcional en el clima organizacional, es decir, a mayor estrés laboral más deterioro existe para el clima organizacional.

El clima organizacional se ve afectado por el estrés laboral al cual se encuentran expuestos los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades, la productividad de la organización disminuye cuando el estrés se hace presente.

Existen diferentes elementos determinantes en el incremento de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Almogás. Cia. Ltda., los datos estadísticos señalan que los factores que influye en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición, así también, la sobre exigencia laboral, realizar varias funciones en el puesto de trabajo para las cuales no se encuentran capacitados, dificultad para planear actividades ocasiona que los trabajadores incremente el nivel de estrés lo cual lleva al deterioro de la salud física y mental. (Paredes, 2016)

5. Conclusiones

- El estado de las relaciones Interpersonales en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, está muy deteriorado debido a que no existe buena comunicación y se presentan malos entendidos entre compañeros de trabajo, lo que genera un clima organizacional tenso produciéndose desmotivación y esto afecta al desempeño laboral.
- Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en la organización permiten determinar que existe estrés laboral y que este afecta a los colaboradores produciéndoles agotamiento, dolores musculares, inconformidad en el trabajo, lo que genera insatisfacción laboral y disminución de la productividad.
- El clima organizacional en el área de emergencia se ve afectado debido a que, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman sólo en los jefes superiores, las sugerencias expuestas por los colaboradores no son tomados en cuenta y es por eso que el personal trabaja desmotivado sabiendo su realidad actual, además los objetivos no se cumplen de manera eficiente.

Bibliografía

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28734/1/1804469482%20CRISTINA%20FERNANDA%20SAILEMA%20SAILEMA.pdf>

<https://es.slideshare.net/albescas/metodologa-de-la-investigacin-herndez-sampieri-8385385>

Diana Constanza Ramos Moreno (2012), en su investigación “El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje”

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), la organización del trabajo y el estrés

https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

María del Carmen Sandoval Caraveo (2004), en su ensayo “concepto y dimensiones del clima organizacional”

https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Peiro, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Investigación Administrativa, 31-40.

Paredes, C. (6 de Febrero de 2016). EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN E. Obtenido de EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN E: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24111/1/CLAUDIA%20PATRICIA%20PAREDES%20BALLESTEROS%20TESIS.pdf>