



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de  
Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

**“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL  
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA”**

---

**Autor:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Tutora:** Ing. Mg. María José Mayorga Ases

Ambato – Ecuador

2020

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. María José Mayorga, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 180428979-0 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA”** desarrollado por el egresado Sr. Andrey Patricio Espinosa Espín, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 15 de agosto del 2020



Firmado electrónicamente por:

**MARIA JOSE  
MAYORGA ASES**

---

Ing. Mg. María José Mayorga Ases

C.I. 1804289740

**TUTORA**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Andrey Patricio Espinosa Espín, con C.I. 171829951-2, declaro que el presente trabajo de titulación con el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA”**, se encuentra basado en la experiencia profesional, estudios realizados en el transcurso de la carrera, en investigación bibliográfica e investigación de campo, se han obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la presente investigación. El compendio de ideas, opiniones y comentarios específicos en este trabajo de investigación, son de exclusiva responsabilidad del autor.



---

Andrey Patricio Espinosa Espín

C.I. 1718299512

**AUTOR**

## CONCESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Yo, Andrey Patricio Espinosa Espín, con C.I. 171829951-2, concedo mis derechos de este compendio cognitivo del presente Trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA”**, **AUTORIZO** a quien interese su reproducción total o parcial de él; toda vez que este se encuentre enmarcado en las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato y por cierto, respetando mis derechos de autor, razón por la que no se lo podrá utilizar con fines lucrativos.



---

Andrey Patricio Espinosa Espín

C.I. 1718299512

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA”**, presentado por el egresado Sr. Andrey Patricio Espinosa Espín, egresado de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Titulación, **APRUEBAN** el referido trabajo, en razón de que cumple con los requerimientos básicos, técnicos, científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes para los trámites.

### **LA COMISIÓN**



Firmado electrónicamente por:  
**ROMMEL SANTIAGO  
VELASTEGUI  
HERNANDEZ**

---

Ps. Cl. Mg. Angélica Fernanda Lozada Tuárez

C. I. 1803531100

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
DE GRADO**

---

Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

C. I. 1804469185

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo de Titulación, está dedicado a mi padre Manolo Espinosa y a mi madre Patricia Espín, a quienes les agradezco por haberme dado el regalo más grande: en primer lugar, la vida y en segundo término, la educación, con lo cual puedo hoy hacerlos experimentar el orgullo de haber concluido con mi carrera, a través de mi dedicación, constancia, esfuerzo, amén de haberle puesto pasión e ilusión, a todo lo que he realizado en este período de estudios; con lo que tengo la certeza, que alcanzaré las más altas metas propuestas y con ello pondré en lo más alto el nombre de mis progenitores.

Concluyendo, también dedico este logro a toda mi familia, quienes fueron solidarios conmigo en los buenos y malos momentos, apoyándome moralmente e incentivándome para que yo jamás claudicara y sobrepasara cualquier obstáculo por más difícil que este sea, entregándome su confianza, afianzando y solidificando mi deseo de estudiar.

Andrey Patricio Espinosa Espín

## AGRADECIMIENTO

De igual manera me gustaría expresar mi agradeciendo a Dios por haberme dado salud, fuerza y comprensión para vencer las dificultades que se presentaron en este importante trayecto; también a mis padres y hermano, una vez más, quienes fueron mi soporte y guía, para transitar por la ruta correcta y que no dudaron en apoyar mis objetivos; además, me enseñaron que las mejores metas tienen mucho sacrificio de por medio, pero la recompensa es satisfactoria e inimaginable cuando se las vence.

Por otra parte, no puedo soslayar el agradecimiento eterno, a la Universidad Técnica de Ambato que me abrió sus puertas con generosidad; a mis excelentes profesores, en especial, a mi maestra y tutora la Ing. Mg. María José Mayorga Ases, que con mucha comprensión y características didácticas me encaminó en la elaboración y culminación de este proyecto investigativo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
CONCESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
Resumen ejecutivo .....	xiv
Abstract .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Antecedentes Investigativos .....	13
1.1.1. Objetivo General .....	18
1.1.2. Objetivos Específicos .....	19
CAPÍTULO II.....	22
METODOLOGÍA.....	22
2.1. Materiales .....	22
2.2. Métodos.....	24
2.2.1. Enfoque de la Investigación .....	24
2.2.2. Nivel o tipo de Investigación .....	24
2.2.3. Modalidad de Investigación .....	25
2.3. Descripción del modelo de investigación .....	27



2.3.1.	Operacionalización de Variables .....	27
2.3.2.	Población y Muestra .....	36
2.3.3.	Recolección de información.....	36
2.3.4.	Plan de procesamiento de información.....	37
2.3.5.	Análisis de datos.....	39
CAPÍTULO III .....		43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		43
3.1.	Análisis e Interpretación .....	43
3.2.	Verificación de hipótesis.....	94
3.2.1.	Selección del nivel de significación.....	94
3.2.2.	Descripción de la población.....	94
3.2.3.	Especificación estadística .....	94
3.2.4.	Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	95
3.2.5.	Distribución del Chi cuadrado .....	96
3.2.6.	Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	97
3.2.7.	Representación Gráfica .....	98
3.2.8.	Decisión Estadística .....	98
CAPÍTULO IV .....		99
4.1.	Conclusiones .....	99
4.2.	Recomendaciones .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		101
ANEXOS.....		117
Anexo 1.	Evaluación de Riesgo Psicosocial en Espacios Laborales.....	117
Anexo 2.	Escala de Clima Organizacional (EDCO) .....	120
Anexo 3.	Propuesta.....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Recursos de la Investigación .....	23
Tabla 2: Operacionalización de variable independiente – Riesgos psicosociales .....	27
Tabla 3: Operacionalización de variable dependiente – Clima laboral .....	33
Tabla 4: Plan de recolección de información .....	36
Tabla 5: Principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales.....	38
Tabla 6: Dimensiones del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales .....	41
Tabla 7: Dimensiones de Escala De Clima Organización .....	42
Tabla 8: Dimensión 1 – CARGA Y RITMO DE TRABAJO .....	44
Tabla 9: Dimensión 2 – DESARROLLO DE COMPETENCIAS .....	46
Tabla 10: Dimensión 3 – LIDERAZGO .....	48
Tabla 11: Dimensión 4 – MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL.....	50
Tabla 12: Dimensión 5 – ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	52
Tabla 13: Dimensión 6 – RECUPERACIÓN.....	54
Tabla 14: Dimensión 7 – SOPORTE Y APOYO .....	56
Tabla 15: Sub-dimensión 8.1 otros puntos importantes – ACOSO DISCRIMINATORIO.....	58
Tabla 16: Sub-dimensión 8.2 otros puntos importantes – ACOSO LABORAL.....	60
Tabla 17: Sub-dimensión 8.3 otros puntos importantes – ACOSO SEXUAL.....	62
Tabla 18: Sub-dimensión 8.4 otros puntos importantes – ADICCIÓN AL TRABAJO .....	64
Tabla 19: Sub-dimensión 8.5 otros puntos importantes – CONDICIONES DEL TRABAJO .....	66
Tabla 20: Sub-dimensión 8.6 otros puntos importantes – DOBLE PRESENCIA (LABORAL-FAMILIAR).....	68
Tabla 21: Sub-dimensión 8.7 otros puntos importantes – ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL .....	70
Tabla 22: Sub-dimensión 8.8 otros puntos importantes – SALUD AUTO-PERCIBIDA .....	72
Tabla 23: Resultados Generales de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	74

Tabla 24: Sub-escala 1 – RELACIONES INTERPERSONALES.....	76
Tabla 25: Sub-escala 2 – ESTILO DE DIRECCIÓN .....	78
Tabla 26: Sub-escala 3 – SENTIDO DE PERTENENCIA .....	80
Tabla 27: Sub-escala 4 – RETRIBUCIÓN .....	82
Tabla 28: Sub-escala 5 – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS .....	84
Tabla 29: Sub-escala 6 – ESTABILIDAD.....	86
Tabla 30: Sub-escala 7 – CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN .....	88
Tabla 31: Sub-escala 8 – VALORES COLECTIVOS.....	90
Tabla 32: Resultados Generales de la Escala de Clima Organizacional.....	92
Tabla 33: Distribución de Chi cuadrado .....	96
Tabla 34: Frecuencias Observadas .....	97
Tabla 35: Matriz de Frecuencias Esperadas .....	97
Tabla 36: Cálculo del Chi cuadrado .....	97

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Dimensión 1 – CARGA Y RITMO DE TRABAJO .....	44
Ilustración 2: Dimensión 2 – DESARROLLO DE COMPETENCIAS .....	46
Ilustración 3: Dimensión 3 – LIDERAZGO .....	48
Ilustración 4: Dimensión 4 – MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL.....	50
Ilustración 5: Dimensión 5 – ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	52
Ilustración 6: Dimensión 6 – RECUPERACIÓN.....	54
Ilustración 7: Dimensión 7 – SOPORTE Y APOYO .....	56
Ilustración 8: Sub-dimensión 8.1 otros puntos importantes – ACOSO DISCRIMINATORIO.....	58
Ilustración 9: Sub-dimensión 8.2 otros puntos importantes – ACOSO LABORAL..	60
Ilustración 10: Sub-dimensión 8.3 otros puntos importantes – ACOSO SEXUAL...	62
Ilustración 11: Sub-dimensión 8.4 otros puntos importantes – ADICCIÓN AL TRABAJO .....	64
Ilustración 12: Sub-dimensión 8.5 otros puntos importantes – CONDICIONES DEL TRABAJO .....	66
Ilustración 13: Sub-dimensión 8.6 otros puntos importantes – DOBLE PRESENCIA (LABORAL-FAMILIAR).....	68
Ilustración 14: Sub-dimensión 8.7 otros puntos importantes – ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL .....	70
Ilustración 15: Sub-dimensión 8.8 otros puntos importantes – SALUD AUTO- PERCIBIDA .....	72
Ilustración 16: Resultados Generales de la Evaluación de Riesgos Psicosociales .....	74
Ilustración 17: Sub-escala 1 – RELACIONES INTERPERSONALES .....	76
Ilustración 18: Sub-escala 2 – ESTILO DE DIRECCIÓN .....	78
Ilustración 19: Sub-escala 3 – SENTIDO DE PERTENENCIA.....	80
Ilustración 20: Sub-escala 4 – RETRIBUCIÓN.....	82
Ilustración 21: Sub-escala 5 – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.....	84
Ilustración 22: Sub-escala 6 – ESTABILIDAD .....	86
Ilustración 23: Sub-escala 7 – CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN .....	88

Ilustración 24: Sub-escala 8 – VALORES COLECTIVOS.....	90
Ilustración 25: Resultados Generales de la Escala de Clima Organizacional .....	92
Ilustración 26: Campana de Gauss .....	98

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**Tema:** “Los riesgos psicosociales y el clima laboral en el área administrativa del Hospital del IESS Latacunga”

**Autor:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Tutora:** Ing. Mg. María José Mayorga Ases

**Resumen ejecutivo**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer si los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS de Latacunga, en la provincia de Cotopaxi, durante el periodo abril – agosto 2020. Para el desarrollo de este proyecto de investigación se tuvo que analizar libros, normas técnicas, artículos científicos y tesis, para de esta manera obtener los fundamentos teóricos que respalden esta investigación, posteriormente se efectuó el proceso de operacionalización de variables, el instrumento de evaluación que fue utilizado para la investigación se llama evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador, el cual está formado por 58 ítems , 8 dimensiones y 8 sub-dimensiones, el mismo que fue aplicado de manera física a una población de 39 personas. Los datos obtenidos fueron codificados e ingresados a la herramienta para la tabulación de datos del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales la cual genera un informe estadístico con el perfil valorativo, a su vez mostrando los niveles de riesgos psicosociales existentes en los puestos de trabajo. Por otra parte, se utilizó otro instrumento de evaluación para medir el clima laboral llamado Escala de clima organizacional (EDCO) que consta de 40 preguntas, y 8 sub-escalas, de la misma manera se aplicó de forma física a los colaboradores, obteniendo datos los cuales fueron codificados y tabulados. También se utilizó el método coeficiente de correlación de Spearman para analizar e interpretar los datos, el cual acepta la hipótesis alternativa H1, esto quiere decir, que los riesgos psicosociales si influyen en el clima laboral de los colaboradores del Área Administrativa del Hospital IESS Latacunga.

**Palabras clave:** Riesgos psicosociales, clima laboral, seguridad y salud ocupacional.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

**Topic:** “Psychosocial risks and the work environment in the administrative area of the IESS Latacunga Hospital”

**Author:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Tutora:** Ing. Mg. María José Mayorga Ases

**Abstract**

The purpose of this research work was to establish whether psychosocial risks influence the working environment of employees in the administrative area of the Hospital of the IESS of Latacunga, in the province of Cotopaxi, during the period April - August 2020. For the development of this Research project had to analyze books, technical standards, scientific articles and thesis, to obtain in this way the theoretical foundations that support this research, subsequently the process of operationalization of variables, the evaluation instrument that was used for the Research is called psychosocial risk assessment of the Ministry of Labor of Ecuador, which is made up of 58 items, 8 dimensions and 8 subdimensions, which was physically applied to a population of 42 people. The data obtained were coded and entered into the tool for tabulating data from the psychosocial risk assessment questionnaire, which generates a statistical report with the assessment profile, which in turn shows the levels of psychosocial risks in the positions of job. On the other hand, another evaluation instrument is required to measure the work environment called Organizational Climate Scale (EDCO) that consists of 40 questions, and 8 subscales, in the same way that it is applied physically to the collaborators, obtaining data which were coded and tabulated. You can also analyze Spearman's correlation coefficient method to analyze and interpret the data, which accepts the alternative hypothesis H1, which means, what psychosocial risks if it affects the working environment of the employees of the Administrative Area of the IESS Latacunga Hospital.

**Keywords:** Psychosocial risks, work environment, occupational health and safety.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación expuesto tuvo como objetivo conocer si los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral, con la ayuda de información y datos, el cual consta de cuatro capítulos y un manual de prevención de riesgos psicosociales, que fueron basados y desarrollados según las normas establecidas por la Universidad Técnica de Ambato y la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de acuerdo a la modalidad de proyecto de investigación, el cual se detalla de mejor manera a continuación:

**Capítulo I.-** Se detallan todas las investigaciones existentes sobre las variables que se exponen en el presente trabajo investigativo que servirá como fundamento para elaboración del presente estudio, la información recolectada fue obtenida de libros de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, también de las tesis más relevantes que existen en los repositorios de las universidades a nivel nacional; de esta manera se formula el objetivo general y tres específicos, los cuales detallan el avance y cumplimiento de los mismos.

**Capítulo II.-** En la metodología se inicia detallando los materiales que se van a utilizar en la investigación, además se explica el enfoque, el nivel y la modalidad de la investigación, también se presenta la operacionalización de las variables, para posteriormente determinar la población con la que se va a trabajar; de la misma forma se establecen y se explican de mejor manera las técnicas e instrumentos que se utilizaran en esta investigación, sobre todo, la recolección, procesamiento y análisis de los datos que se obtuvieron.

**Capítulo III.-** En este capítulo se explican los resultados obtenidos, por otra parte, se incluyen gráficos, tablas, y también se adiciona el análisis e interpretación de resultados; se comprueba la hipótesis, la aplicación de métodos estadísticos para comprobar la correlación de las variables.

**Capítulo IV.-** Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos en base a las encuestas aplicadas, tanto de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador cuanto de la Escala de Clima Organizacional y sobre todo con la ayuda de la observación.



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **Conceptos de Riesgos Psicosociales:**

Según La (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1984), definió a los factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales), en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”.

“Los factores de Riesgo Psicosocial son características sobre las condiciones del trabajo, que afectan directamente a la salud de los trabajadores por medio de instrumentos tanto psicológicos y como fisiológicos a los que se los podría definir como estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales:

- 1) El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar de-cisiones difíciles y de forma rápida;
- 2) La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: cuando no tenemos la independencia en la forma en la que se realiza una labor, es decir cuando el puesto de trabajo no permite demostrar las capacidades y experiencias, cuando no se organizar el horario de trabajo, a las responsabilidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;
- 3) La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: es decir cuando se trabaja solo o aislado, sin la colaboración por parte de los superiores o compañeros/as, con las responsabilidades mal planteada, sin una guía adecuada y sin previo aviso;

- 4) Las compensaciones bajas en el trabajo: Provoca la in-seguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo.
- 5) Doble jornada o doble presencia: La labor doméstica y familiar impone normas muy exigentes de forma cotidiana, que debe cumplirla a la par con el trabajo. Las responsabilidades del trabajo en la empresa pueden impedir la compatibilización de ambos trabajos. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2013)

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores que está constituido por distintos niveles de daños, cabe mencionar que dichos daños pueden ser de todo tipo, pudiendo esos daños ser muy graves. (Bernardo Moreno, 2011)

Los cambios en el mundo del trabajo acaecidos en las últimas décadas, han llevado a un incremento en las tasas de prevalencia de algunos riesgos psicosociales. De acuerdo con el informe publicado por la (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo) hablando sobre riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores.

- a. Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.

- b. Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- c. Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.
- d. Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.
- e. Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud. (Gil-Monte, 2012)

Los factores que causan el riesgo psicosocial son variados: la carga laboral, las presiones económicas (el endeudamiento del hogar), la falta de reconocimiento a la labor realizada, la exigencia o la necesidad de realizar horas extras, la imposibilidad de cumplir con las exigencias operativas que demanda el puesto de trabajo y las expectativas inalcanzables personales o laborales, entre otras. Lo anterior hace que irremediamente el trabajador sufra las consecuencias del riesgo psicosocial, afectando no solo la individualidad sino el entorno. (Muñoz Rojas, Orellano, & Hernández Palma, 2018)

Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo -violencia, acoso laboral y acoso sexual- o a respuestas de estrés crónico generalizadas –estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2010)

Para (Cox y Griffiths, 2005) los riesgos psicosociales “son aspectos del diseño y la gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y organizativas, que tienen potencial para causar daños psicológicos o físicos”. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2018)

Según el (comité mixto OIT-OMS, 9a Reunión, 1984) a los riesgos psicosociales se considera: "Como las relaciones con el trabajo, entorno laboral, además sentirse bien con el trabajo y con la organización a la cual pertenece. Por otra parte son las habilidades de los empleados, sus valores, la vida personal influye en la salud, rendimiento y compromiso con el trabajo". (Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria, 2014)

De acuerdo con (Miles y Perreault, 1976) y afirmado por (Mansilla Izquierdo, 2006): “Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing”. (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica, 2012)

En concordancia con (Moreno y Garrosa, 2013) Los riesgos psicosociales son: “Estos son riesgos reales, bien sea que se evidencien inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo”. (Camacho Ramírez & Rocío Mayorga, 2017)

El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y

laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias:

1. con la empresa u organización, pero sin prestar servicios en el lugar de trabajo,
2. los clientes o usuarios del servicio,
3. personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas (familiares, amigos, o personas desconocidas como pueden ser los delincuentes, etc.). (César Neffa, 2016)

La (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010) ha definido a los riesgos psicosociales como “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”. (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral (Osalan), 2014)

“Factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él”. (Gil Monte, 2009)

“Los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques: (1) Estresores o demandas laborales, entendidas como aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos. (2) La falta de recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional”. (Schaufeli & Salanova, 2002)

Para (Peiró y Bravo, 1999) “La investigación y la práctica profesional en el análisis y la prevención de los riesgos psicosociales ha experimentado un amplio desarrollo en Europa y ello ha potenciado las investigaciones sobre el estrés, el Burnout, el acoso psicológico y otros fenómenos psicosociales”. (Peiró Silla, 2004)

Los riesgos psicosociales derivan de condiciones no óptimas en el desarrollo laboral y causantes éstas de daños, por lo que la prevención consistiría en las medidas, barreras, que eviten que se produzcan esos daños con el objetivo también a la vez de concienciar de cómo desde la prevención se conseguirán resultados muy favorables, analizando así las medidas como eficaces, con una gran eficiencia y con poder resolutivo ante muchas situaciones con mayor dificultad para su abordaje. (Jiménez Rivas, 2014)

Es así como (El Ministerio de la Protección Social, Resolución 2646, 2008, (p.4)) define los riesgos psicosociales “como todos aquellos aspectos intra-laborales, extra-laborales y propios de las características del trabajador, que, en una correlación activa, tienen una incidencia con preponderancia en la salud y el rendimiento de los mismos”. (Garrido Pinzón, Uribe Rodríguez, & Blanch, 2011)

“Los factores y/o riesgos psicosociales se inician por influencia directa del entorno laboral y el funcionamiento en el trabajo. Cuando se originan, recaen en la salud de los trabajadores por medio de respuestas tanto psicológicas como fisiológicas. La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo”. (Raffo Lecca, Raéz Guevara, & Cachay Boza, 2013)

“Las condiciones psicosociales de trabajo susceptibles de producir, agravar o desencadenar daños significativos a la salud son los llamados riesgos psicosociales”. (Niño Escalante, 2002)

“El estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud”. (Díaz Naranjo, 2011)

## **Conceptos de Clima Laboral:**

El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando éstas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares. (Chiavenato, 2009)

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (Bordas Martínez, 2016)

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados. (Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, 2013)

Para (Irondo:2007) “El clima o entorno laboral se comprende como la unión de conductas o valores que forman parte del ambiente de trabajo que son recibidas por las demás dependencias o compañeros que forman parte de la organización y que repercuten en la conducta de ellos. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo,

aunque comparta una connotación de continuidad”. (Ortiz Serrano & Cruz García, 2008)

Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades sociológicas, económicas y culturales de la empresa. (Olaz Capitán, 2009)

El clima de la organización (CO) es la unión de cualidades propias que detallan a una institución y la diferencian de otras instituciones, es inciertamente duradero en el tiempo e teniendo efectos positivos o negativos en el comportamiento de las personas que forman parte de ella. Es una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales y que tiene un interés especial debido a su relación con la satisfacción y la productividad dentro del concepto de calidad total. (Muñoz Seco, Coll Benejam, Torrent Quetglas, & Linares Pou, 2006)

Para un buen clima laboral han de combinarse tres factores, el equilibrio personal, la ergonomía en el entorno y la identificación con la empresa. Si los colaboradores están motivados por su entorno, conviven en un buen ambiente, gustan de sus funciones y están identificados con sus jefes, se puede decir que su rendimiento será el máximo. El buen o mal ambiente afecta el comportamiento y predispone de manera positiva o negativa, potenciando o limitando el rendimiento. (Giraudier, 2004)

De acuerdo con (OPS (Organización Panamericana de la Salud) & OMS (Organización Mundial de la Salud) (Marín, Melgar, & Castaño, 1989, p. 92)) define al “clima organizacional como el “conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros”. (Naranjo Herrera, Paz Delgado, & Marín Betancur, 2014)

“El clima organizacional comprende el grupo de características que definen a una organización y que las distingue de otras, son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas de dicha organización. Entre las distintas acepciones de este concepto, la que ha demostrado mayor utilidad es la que utiliza



como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que se producen en un entorno de trabajo. Lo relevante desde este punto de vista mora en que la conducta del trabajador no es el resultado de las circunstancias que se dan dentro de la organización, si no que estas están sujetas en buena medida de las actividades, de las correlaciones y otras series de conocimientos que cada integrante de la organización posee con la empresa. (Robles García, y otros, 2005)

Según (Patterson et al. 2005) “el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo”. (Olaz, 2013)

El clima laboral es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles en donde destacan: la cultura, el entorno social, las situaciones laborales y aspectos psicológicos. (García Govea, Escalante Domínguez, & Quiroga San Agustín, 2012)

El concepto de “clima laboral” alude a “los factores ambientales percibidos de manera consiente por las personas que trabajan en las organizaciones, los cuales se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y pautas de comportamiento”. (Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007)

El clima se refiere al contexto organizacional y a las percepciones de las prácticas institucionales reportadas por las personas que trabajan en él. Los estudios del clima se centran en la interrelación de elementos como: la comunicación (abierta, fluida o descentrada vs. cerrada, obstaculizada y centrada), el conflicto (constructivo vs. disfuncional), el liderazgo (apoyador e incluyente vs. inhabilitador y excluyente), y el sistema de reconocimientos (realimentación positiva o recompensa vs. negativa o castigo). El estudio de la cultura organizacional y el clima se sobrepone, y aunque no son iguales pueden estudiarse juntos. (Hamui Sutton, y otros, 2014)

Para (Gonçalves, 2000) considera al “clima laboral como un acontecimiento que tiene nexos entre los elementos que conforman la estructura institucional y las inclinaciones que confluyen en el aspecto conductual que tiene repercusiones sobre la empresa, tales como el rendimiento, la complacencia, el cambio de puestos”. (Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2009)

De acuerdo con (Hellrieger y Slocun, 2009) “El clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”. (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015)

Según (Cabrera, 1999) las variables que configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma, son variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales, y variables propias del comportamiento organizacional. (Reinoso Alarcón & Araneda Cea, 2007)

El clima organizacional para García (2003) expone que es “la forma en la que capta el colaborador a la empresa para la que presta sus servicios laborales y los conceptos que se han originado de ella en otros términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras”. (Peña Cárdenas, Díaz Díaz, & Carrillo Puente, 2015)

Para (Schneider y Reichers, 1983) definió “al clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como: políticas, prácticas y procedimientos formales e informales”. (Uribe Prado, 2014)

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, influyendo en ciertas conductas que influyen en la organización, y de esta forma también recae sobre el clima

organizacional, por lo que actúa en forma de circuito. Para su comprensión es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Lineamientos del entorno laboral.
- Pueden ser captadas de forma directa o indirecta por parte de los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima influye en el aspecto conductual laboral.
- El Clima, anexado al andamiaje, las cualidades empresariales y los colaboradores que son coyuntura, construyen un método de dependencia reciproca de alta evolución. (Segredo Pérez & Reyes Miranda, researchgate, 2004)

El clima organizacional alude rasgos peculiares del ambiente laboral, estos rasgos pueden ser captados de manera directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente. El ambiente tiene consecuencias en la conducta laboral, es un problema versátil que se eslabona con los vectores del complejo empresarial y la conducta personal; este perfil corresponde a la estructura empresarial fluctuante en el tiempo. Se discrepa una empresa de otra y de un departamento a otra dentro de la misma institución, y el clima en conjunto con las bases, el perfil institucional y los colaboradores que la conforman, crean un método que tiene correlación dinámica. Las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores que pueden estar influenciados por el liderazgo, las prácticas de dirección, la comunicación, las relaciones de dependencia, las promociones, las remuneraciones, la participación, el trabajo en equipo, etc”. (Segredo Pérez, García Milian, López Puig, León Cabrer, & Perdomo Victoria, 2014)

### **1.1. Antecedentes Investigativos**

La investigación fue elaborada en la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A., la cual se encarga de fabricar tela para calzado deportivo, algodón, tinturado, sesgo de tela, etc. Cabe mencionar que dicha empresa está ubicada en la ciudad de Ambato. El proyecto en mención trabajó con una población de 146 personas. Los instrumentos que se utilizaron en esta empresa fueron: para evaluar los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 fue elabora y modificado en Chile y para conocer y medir el clima laboral se utilizó la encuesta TEIMSA edición 03. Los datos arrojados en los riesgos psicosociales por dimensión fueron: doble presencia se obtuvo 45%, de acuerdo con otra área estudiada es decir: apoyo social dentro de la empresa y también calidad de liderazgo ambas con el 51%, los porcentajes expuestos anteriormente son muy elevados lo que podría ser muy grave para la salud del trabajador, en lo que corresponde al clima laboral solo el 47% de toda la población se siente satisfecha, de esta manera se determina que los acciones a realizarse dentro de la organización deben mantener un seguimiento, dar charlas sobre las consecuencias, fomentar el trabajo en equipo y sobre todo poner líderes de grupo que sepan dirigir y ayudar a los demás compañeros. (Arias Mantilla, 2014)

El proyecto investigativo se realizó en la Empresa Inpolplast, esta empresa se dedicada a fabricación de plásticos en formas primarias: aminoresinas, resinas fenólicas y poliuretanos, Ubicada en Ambato sector Huachi Chico. La población total que fue investigada fue de 45 personas, de todas las áreas, tales como: administrativa, producción y mantenimiento, las que forma parte de la empresa. Los instrumentos utilizados fueron: CoPsoQ-Istas 21 (versión 2), es la que se encarga de estudiar y la Encuesta de Clima Organizacional (ECO). Una vez obtenido los resultados se aceptó la hipótesis en la que afirma que, si existe influencia directa de los Riesgos Psicosociales en el Clima Laboral, la cual se ve afectada por diversos factores en niveles muy altos, lo que genera conflictos internos dentro de la organización, debido a esta información recabada el investigador propuso realizar un plan de mejoramiento continuo para el clima laboral, también un análisis de puestos de trabajo con las respectivas funciones de cada área, de esta manera se podrá reducir y controlar los riesgos psicosociales, lo cual beneficiara al clima laboral. (Oviedo Tirado, 2014)

El trabajo de investigación fue hecho a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) sede Quito, dicha empresa está relacionada con el Ministerio de Telecomunicaciones y brinda servicios de telefonía fija y móvil, internet y TV en todo el País. El área que fue evaluada es la gerencia de administración de talento Humano, con una población total de 70 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron: Test de Navarra que evalúa los riesgos psicosociales y la Evaluación del Clima Laboral (Escala EDCO) esta encuesta analiza el clima laboral del área administrativa de cualquier organización. Una vez terminado el análisis el investigador determino, que los riesgos psicosociales no afectan a todos los colaboradores y que el clima laboral en esta área es muy bueno por lo que no existen problemas internos en la organización. Además, el investigador recomienda que se mantenga el buen clima laboral que tienen, realizar un análisis más completo para determinar donde influyen los riesgos psicosociales, de esta manera poder establecer estrategias para controlar todos los riesgos que se presenten dentro de la corporación. (Campaña Mosquera, 2015)

Este proyecto de investigación se lo llevo a cabo en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, el personal que ayudo con el proyecto en mención fue el área administrativa de la institución, la población total consta de 488 personas, divididas entre 121 colaboradores del área administrativa para una muestra de 92 y 367 personal del área de docentes para una muestra de 188, total de la muestra participante fue de 280 personas. El instrumento que se aplicó fue: SUSESO-ISTAS 21 el cual se encargó de evaluar y medir los riesgos psicosociales. Una vez terminada la aplicación de las respuestas se determinó que, si existe factores de riesgos psicosocial con niveles muy altos en el ambiente de trabajo de la institución, influyendo de manera negativa, los factores más relevantes que se encontraron son: un lugar incomodo, desagradable o deprimente para trabajar, provocando problemas de fatiga, estrés laboral y el abandono parcial o total del trabajo. Por lo que el investigador sugiere elaborar un programa de prevención para controlar y disminuir los riesgos psicosociales, además sugiere evaluar los riesgos psicosociales anualmente y planificar charlas que promuevan el compañerismo, lo que incentivara a todo el personal de la institución. (Arias Jordán & Saavedra Soledispa, 2016)

El proyecto de Investigación fue elaborado en el G.A.D. Municipal del Cantón Santiago de Quero de la provincia de Tungurahua, el cual presta diversos servicios a los ciudadanos de Quero. La población total que participo fue de 30 colaboradores, distribuidos en 12 personas del área Administrativa y 18 personas del área operativa. La herramienta aplicada fue la encuesta, la cual se fue una elaboración propia de la autora de este trabajo de investigación, junto a la tutora del proyecto en mención y el jefe de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Santiago de Quero. Después de la aplicación de las encuestas se determinó que los riesgos psicosociales si afectan el clima laboral, por esta razón se aumenta el ausentismo, el estrés, la ansiedad y se verá reflejado en la baja productividad de los colaboradores, debido a los resultados obtenidos se recomienda crear normas preventivas para disminuir y controlar los riesgos psicosociales, también dar charlas motivacionales y brindar capacitaciones que ayuden a potenciar a todos los colaboradores de todas las áreas. (Villaruel Vásquez, 2016)

El proyecto investigativo fue realizado en el G.A.D. Municipal del cantón El Empalme, el cual brinda diversos servicios a la comunidad, lo población total que participo en dicho proyecto fue de 450 colaboradores, divididos en: administrativos con un total de 180 personas para la muestra de 25 participantes, operático – técnico obtuvo un total 150 personas para la muestra fue de 21 participantes, y seguridad municipal un total de 120 personas para una muestra de 17 participantes, la muestra que fue analizada consto de 63 participantes. Los instrumentos que se utilizaron son: la encuesta creada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), para el clima laboral se diseñó una encuesta adecuada para recopilar información. Una vez terminado el análisis, se concluyó que efectivamente el clima laboral del GAD Municipal El Empalme estaba en malas condiciones, por esta razón se elaboró un plan de acción el cual permitirá prevenir, controlar y vigilar los riesgos psicosociales, también se recomendó evaluar periódicamente las dos variables, de esta manera se podrá ver mejoras internas del GAD Municipal. (Del Valle Carreño, 2017)

La investigación fue realizada a la Empresa Pública- Empresa municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato, la población total que participo fue de 75 colaboradores, divididas en: 17 personas del área administrativa y 58 personas del área

operativa, para evaluar los riesgos psicosociales se utilizó CoPsoQ-istas 21 (versión 2) y una encuesta para analizar el clima laboral. Los riesgos psicosociales encontrados fueron: problemas familiares y domésticos que interfieren en el puesto de trabajo, el control de las emociones que son factores que afectan a la salud física y mental de los trabajadores de la empresa mencionada anteriormente, también se determinó que el clima organizacional existente es inadecuado para los colaboradores, todo lo mencionado anteriormente afecta la salud física y mental de los integrantes de esta empresa, también el desempeño laboral. Después de observar los datos se recomendó implementar capacitaciones, realizar talleres de comunicación, para de esta manera cuidar el bienestar de todos los integrantes de la empresa. (Obando Rojano, 2017)

La investigación fue realizada en la empresa Almogas Cia Ltda, dicha empresa se dedica a venta al por mayor de combustibles líquidos nafta, biocombustible incluye grasas, lubricantes y aceites, gases licuados de petróleo, butano y propano, en la ciudad de Ambato. La población total que participo en este proyecto fue de 40 colaboradores del área administrativa y del área operativa. El instrumento que se uso fue una encuesta propia, la cual se elaboró junto al tutor del mencionado proyecto investigativo. Los riesgos psicosociales encontrados fueron: estrés laboral, sobrecarga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales y desmotivación. Tampoco se revisa el historial médico y psicológico de las personas que son contratadas, en cuanto al clima laboral no se identifica con precisión los factores que afectan directamente. Por lo que se recomendó incrementar las capacitaciones a todo el personal, aplicar periódicamente evaluaciones médicas, psicológicas y de desempeño laboral, para disminuir los daños que son causados por los factores de riesgo psicosocial. (Velasco Curillo, 2017)

El trabajo investigativo fue aplicado a la Institución Agencia de Promoción Económica CONQUITO, la cual brinda servicios que promuevan el desarrollo económico y social del distrito metropolitano de Quito, el total de la población que participo en esta investigación fue de 95 personas, distribuidas en 13 responsables de las diferentes áreas de la institución y 82 colaboradores. Después de aplicar los instrumentos tales como: el test FPSICO y la entrevista, de esta manera se llegó a la conclusión que, si existe influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de la empresa en

mención, por lo que se llevó a elaborar un plan de mejora y control para el clima laboral, especialmente enfocado en los puntos más vulnerables, por ejemplo: la comunicación obtuvo un 88%, la carga laboral con 92%, el estrés 82%, la participación y supervisión con el 78%, y la falta de reconocimiento obtuvo una puntuación de 89%, lo que nos permite saber que los índices evaluados son muy significativos y pueden llegar a causar muchos problemas. (Tulcán Fernández, 2018)

El proyecto de investigación fue aplicada al área de redacción de una empresa de medios de comunicación, ubicada en la ciudad de Guayaquil, con una sede en Quito, el objetivo principal de esta empresa es brindar servicios de comunicación escrita es decir que se dedica a las actividades de impresión de periódicos y revistas. La población total que participo es de 108 colaboradores que forman parte la empresa ubicada en Guayaquil. Los instrumentos que se aplicaron fue el test FPSICO 3.1 y la encuesta de EDCO (Escala de Clima Organizacional). Una vez terminada la aplicación de las encuestas y su respectivo análisis, se concluyó que entre menos riesgos psicosociales exista, la satisfacción es mayor en el clima organizacional. Los niveles más altos pero estables en la encuesta EDCO, aplicados en el área de Redacción fueron en los siguientes factores: Carrera Profesional, Formación y Liderazgo, estos niveles tienen que ser monitoreados para evitar complicaciones en el área antes mencionada. Por esta razón se elaboró una propuesta que se enfoca en mejorar el clima organizacional por medio del ajuste de los factores de riesgo psicosocial. (Cochea Perero & Idrovo Rumbea, 2019)



### **1.1.1. Objetivo General**

- Establecer la influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral del Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga.

En primer lugar, se aplicó el instrumento físico de evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador a todo el personal Administrativo del Hospital del IESS de Latacunga.

Después de recolectar los datos los cuales fueron ingresados y analizados en el programa que se encarga de tabular el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales de forma automática, dicho programa se lo obtiene de forma gratuita por parte del Ministerio de Trabajo del Ecuador, la cual ayuda generando grafios y tablas de los niveles de riesgos psicosociales que existen en el Área Administrativa del Hospital del IESS de Latacunga.

Después se aplicó el instrumento físico de Escala de clima organizacional (EDCO) para conocer los niveles de clima laboral que existe, los datos obtenidos fueron ingresados y codificados con el Software Microsoft Excel el cual genero un perfil valorativo demostrando los niveles de clima laboral que existe en los colaboradores del área administrativa del Hospital antes mencionado.

Finalmente se aplicó el método estadístico de correlación CHI CUADRADO X2, con el que se busca identificar la correlación que existe, utilizando los resultados de las dos variables: tanto de riesgos psicosociales (Variable Independiente), como la del clima laboral (Variable Dependiente) las cuales van hacer estudiadas en este trabajo de investigación.

### 1.1.2. Objetivos Específicos

- Evaluar al personal administrativo del Hospital del IESS Latacunga y conocer el nivel de los Riesgos Psicosociales por medio del cuestionario de “Evaluación De Riesgo Psicosocial en Espacios Laborales”.

Los riesgos psicosociales pueden crear problemas físicos y mentales en los colaboradores, los cuales van a tener y crear repercusiones tanto internos como externos a la organización, por lo que es importante evaluar y conocer los niveles de estos riesgos para evitar consecuencias graves y tomar medidas preventivas para controlarlos.

Para este proyecto investigativo se ha utilizado una herramienta elaborada en el 2018 por el Ministerio de Trabajo de Ecuador, a la cual se la conoce como Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en Espacios Laborales (Anexo1), que consta de 58 preguntas, divididas en 16 dimensiones en total; la forma de respuestas usa la escala de Likert que va de: completamente de acuerdo con un valor de 4, parcialmente de acuerdo con un valor de 3, poco de acuerdo con un valor de 2 y en desacuerdo con un valor de uno. Una vez terminada la evaluación con los resultados que se obtienen se llega a conocer el nivel de los riesgos psicosociales, estos pueden ser: riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto; según la dimensión. El modo de aplicación es individual y la duración de la encuesta puede variar entre 15 a 20 minutos aproximadamente.

La forma en la que se tabulan los resultados es por medio de Excel, esta herramienta es de fácil acceso y gratuita, se encuentra en la página del Ministerio de Trabajo. El instrumento en mención fue modificado para obtener resultados globales y por dimensión de los factores de riesgo psicosocial, además elabora un gráfico de barras automáticamente, en el que indica de forma general todas las dimensiones y el nivel que tienen.

Se escogió este instrumento, debido a que, es sencillo para el investigador tanto la aplicación de la encuesta como la tabulación, además de formular preguntas de selección múltiple que posee un léxico muy entendible; por otra parte, está constituida en base a la realidad del País. Cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,967 y con un Coeficiente r de Pearson mayor a 0,30 lo cual nos da a conocer, que dicho instrumento tiene una alta validez y confiabilidad, para los fines investigativos que se requiere.

- Medir el clima laboral del personal administrativo del Hospital del IESS Latacunga, mediante la encuesta “Escala De Clima Organizacional”.

El clima laboral u organizacional, se lo puede definir como el ambiente de trabajo, el cual puede vincularse por diversos factores tales como: la comunicación, el liderazgo, factores ambientales, higiénicos y físicos, y, sobre todo, las relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores. Todos los factores mencionados anteriormente, pueden llegar a influir de manera negativa en el clima laboral, principalmente llegando a afectar el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, o también, puede influir de manera positiva lo cual tendría un efecto en un excelente desempeño.

La encuesta que se ha utilizado, es la Escala De Clima Organizacional (EDCO) (Anexo 2), cuyo instrumento es fácil de utilizar, dado que todas las preguntas son entendibles y está enfocada principalmente al área administrativa.

Dicho instrumento consta de 40 preguntas, las cuales están divididas en 8 sub-escalas; el método de respuesta es de selección múltiple según la Escala de Likert, esto varía dependiendo de la pregunta, ya que existen ítems positivos y negativos, que va desde: siempre con un valor positivo de 5 y el valor negativo de 1; casi siempre con un valor positivo de 4 y el valor negativo es de 2, algunas veces tanto el valor positivo como negativo es de 3; muy pocas veces con un valor positivo de 2 y el valor negativo de 4, y nunca tiene un valor positivo de 1 y el valor negativo de 5. Una vez terminada la aplicación, se va a determinar qué tipo de nivel de clima laboral existe dentro de la organización y estos pueden ser: nivel bajo, promedio y nivel alto.

Para tabular esta información, se va a utilizar el programa Microsoft Excel, además, nos va a permitir validar la hipótesis y conocer la relación existente entre las variables por medio del método estadístico CHI CUADRADO X<sup>2</sup>.

La forma de aplicación de la encuesta EDCO, se la va a realizar en forma individual, además tiene una duración aproximada de 40 minutos, se escogió dicho instrumento, debido a que se lo encuentra de forma gratuita en internet, y sobre todo que tiene grados en validez y confiabilidad.

- Diseñar una propuesta para prevenir y contrarrestar el estrés de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga.

Luego de obtener los datos y resultados tabulados de las encuestas tanto de riesgos psicosociales como la de clima laboral, se determinó que los factores de riesgo psicosocial se encuentran en riesgo medio es decir que el riesgo es moderado en la seguridad y salud de los colaboradores, pudiendo repercutir a mediano plazo, los cuales van a tener reacciones que repercutirán de forma negativa tanto a la integridad física como originando enfermedades ocupacionales, esto sucederá en caso de no aplicar medidas correspondientes en seguridad preventivas y correctivas, además de aumentar a nivel alto se van a dar con mayor frecuencia en los colaboradores; lo dicho anteriormente, se dedujo, gracias al programa que facilita el Ministerio de Trabajo para el estudio de estos riesgos, por esta razón, se diseñó un proyecto de propuesta que ayudaría al personal del área administrativa, para prevenir y controlar los riesgos psicosociales; de esta manera, evitará que el nivel de dichos riesgos aumente su intensidad.

Se busca implementar actividades que se explicaran de mejor manera en el Anexo 3, con lo cual se puede cuidar la salud física y mental; sobre todo el clima laboral en el que se desempeñan las actividades diarias.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1. Materiales

De acuerdo a lo expuesto por Herrera Luis, Medina Arnaldo & Naranjo Galo (2010), los recursos necesarios para la elaboración de un proyecto de investigación son cuatro, detallados de mejor manera a continuación:

- ❖ Recursos institucionales; son quienes apoyan al investigador en el desarrollo del proyecto, especialmente la Universidad y la Institución donde se efectuará dicha investigación.
  
- ❖ Talento humano; es decir las personas esenciales para elaborar la investigación, como el tutor, el investigador, y el personal de apoyo quienes forman parte esencial del mencionado proyecto investigativo.
  
- ❖ Recursos materiales; son los equipos que ayudaran al investigador a desarrollar la investigación, también los materiales de oficina; incluyendo hardware y software tanto institucionales como personales, para el adelanto, desarrollo y culminación del proyecto.
  
- ❖ Recursos financieros; quiere decir el dinero necesario para costear el trabajo, indicando el presupuesto y el financiamiento de la elaboración del proyecto de investigación, detallando el coste de cada material. Lo cual facilitara al investigador prever y calcular los gastos e imprevistos que puedan llegar a presentar en la ejecución del proyecto investigativo. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010)

Para culminar se detalla los recursos, el presupuesto y financiamiento para la elaboración del trabajo investigativo.

Tabla 1: Recursos de la Investigación

<b><u>RECURSOS</u></b>		
	<b>Cantidad por unidad</b>	<b>Valor Total</b>
<b><u>Institucionales</u></b>		
Universidad Técnica de Ambato	-	-
Biblioteca física y virtual de la Universidad Técnica de Ambato	-	-
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	-	-
Hospital Básico IESS Latacunga	-	-
<b><u>Humanos</u></b>		
Autoridades de la Universidad Técnica de Ambato	-	-
Autoridades del Hospital Básico IESS Latacunga	-	-
Colaboradores del área administrativa del Hospital Básico IESS Latacunga	-	-
Tutora del proyecto de investigación	-	-
Investigador responsable del proyecto	-	-
<b><u>Materiales</u></b>		
Computadora portátil (hardware)	-	-
Resma de hojas tamaño Inen A4	2	\$ 14,00
Caja de esferos marca big punta fina de color azul	2	\$ 12,00
Encuesta de Evaluación de Riesgos Psicosociales	-	-
Encuesta EDCO	-	-
Impresiones	360	\$36,00
Copias	-	\$ 40,00
Programa Microsoft Office Word y Excel (software)	-	-
Serigrafía de CD	4	\$ 8,00
<b><u>Económicos</u></b>		
Transporte	-	\$ 200,00
Imprevistos	-	\$ 150,00
Alimentación	-	\$ 60,00
<b>Presupuesto Total</b>		<b>\$ 520,00</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Herrera Luis, Medina Arnaldo, & Naranjo Galo (2010) Tutoría de la investigación científica; Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de graduación. (cuarta edición), Graficas Corona, Ambato.

El coste total para la elaboración y aplicación del presente trabajo investigativo es de USD \$520.00, los cuales serán costeados mediante los recursos propios del investigador. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010)

## **2.2. Métodos**

La metodología que se va a utilizar en esta investigación es de aspecto mixto, porque se utilizarán los resultados cuantitativos y cualitativos, con las herramientas pertinentes como es el caso de la evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador y la escala de clima organizacional que se aplicarán para recolectar la información necesaria; los datos obtenidos serán procesados mediante el programa Microsoft Excel y el método estadístico CHI CUADRADO X<sup>2</sup>, para validar la hipótesis y la relación entre la variable independiente (Los Riesgos Psicosociales) y variable dependiente (El Clima Laboral).

### **2.2.1. Enfoque de la Investigación**

#### **Cualitativo**

La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, me-todos.blogspot, 2012)

#### **Cuantitativo**

Los estudios que utilizan este enfoque confían en la medición numérica, el conteo, y en uso de estadística para establecer indicadores exactos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2003)

### **2.2.2. Nivel o tipo de Investigación**

#### **Exploratoria**

Con esta investigación se facilitará la obtención de información que se va a recopilar, lo que permitirá de esta manera, comprender de mejor forma el problema, planteándonos la realización de un estudio más completo y específico, para posteriormente actuar en el Área Administrativa del Hospital del IEISS, porque la exploración es muy flexible pero también muy amplia, en la que el investigador tiene que hacer acopio de paciencia principalmente para lograr el objetivo.

La investigación exploratoria es 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. (Arias Odón, 2006)

### **Descriptiva**

Es un método científico, que se basa en observar y detallar la conducta del personal administrativo, sin participar directamente de alguna manera, sobre dicho personal al que se va a investigar.

“La investigación descriptiva es analizar un hecho, problema, puede ser tanto a individual como grupal, con el afán de encontrar un fundamento. Los datos obtenidos al final de este tipo de investigación se encuentran en nivel medio en cuanto a conocimientos se refiere”. (Arias Odón, 2006)

### **Correlacional**

El uso de está nos permite, conocer el grado de relación que existe entre las variables expuestas en este estudio, es decir, los riesgos psicosociales y el clima laboral del área administrativa.

Su finalidad es determinar la relación (no causal) que existe entre dos o más variables. En dichos estudios, se inicia midiendo las variables, para después, mediante pruebas que busquen la relación directa entre hipótesis y el uso de herramientas estadísticas, se lograr determinar el grado correlación. (Arias Odón, 2006)

### **2.2.3. Modalidad de Investigación**

#### **De Campo**

Es el compendio de la información que sirve como pauta, para extraer datos directamente de la realidad de los colaboradores del área administrativa, utilizando la encuesta que nos entregara respuestas claras y objetivas al planteamiento del problema.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias Odón, 2006)



## **Bibliográfica – Documental**

Hace referencia, a la inspección del material bibliográfico, relacionado sobre el tema de los riesgos psicosociales y el clima laboral; haciendo alusión al paso principal para dicha investigación, también incluyendo otras fuentes de información. La investigación bibliográfica, constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigaciones, porque esta es una fuente de abundante información, ya que constituye una necesaria primera etapa, puesto que, ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas, acerca del tema o problema, que el investigador se propone indagar y resolver la problemática.

La investigación documental se caracteriza, por la utilización de los siguientes documentos: recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc., porque realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental; porque supone una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación y elaborar hipótesis. (Rodríguez Uribe, 2013)

## 2.3. Descripción del modelo de investigación

### 2.3.1. Operacionalización de Variables

Tabla 2: Operacionalización de variable independiente – Riesgos psicosociales

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente: Riesgos Psicosociales				
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
De acuerdo con Martín y Pérez (1997) dice que Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que se interrelacionan con la empresa, con el contenido de las labores y el cumplimiento de las tareas que poseen la	Carga Y Ritmo De Trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)</li> <li>2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades</li> <li>3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés</li> <li>4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral</li> </ol>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista y encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> “Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales”</p> <p><b>Dirigida:</b> A todo el personal administrativo</p>
	Desarrollo De Competencias	Son el desarrollo de competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de los trabajadores) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado</li> <li>6. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo</li> <li>7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas</li> <li>8. En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo</li> </ol>	

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)

<p>cualidad de afectar tanto al bienestar (físico, psíquico y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.</p>	<p><b>Liderazgo</b></p>	<p>Son habilidades innatas para dirigir, coordinar, motivar, modificar comportamientos del equipo, influenciar a las personas para alcanzar los logros, compartir una visión, colaborar, y proveer información.</p>	<p><b>9.</b> En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos  <b>10.</b> Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo  <b>11.</b> Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades  <b>12.</b> Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar  <b>13.</b> Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo  <b>14.</b> Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos</p>
	<p><b>Margen De Acción Y Control</b></p>	<p>Medida en la que una persona forma parte para tomar decisiones en relación con el ritmo de trabajo, horarios y entorno.</p>	<p><b>15.</b> En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión  <b>16.</b> Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas  <b>17.</b> Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones  <b>18.</b> Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)

	<b>Organización Del Trabajo</b>	<p>Analiza las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas tanto cualitativas como cuantitativas dentro del trabajo.</p>	<p><b>19.</b> Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión  <b>20.</b> En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores  <b>21.</b> En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas  <b>22.</b> En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos  <b>23.</b> Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables  <b>24.</b> Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo</p>	
	<b>Recuperación</b>	<p>Es decir el tiempo que es destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades extra laborales.</p>	<p><b>25.</b> Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades  <b>26.</b> En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.  <b>27.</b> En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo  <b>28.</b> Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales  <b>29.</b> Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo</p>	

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)

	<b>SopORTE Y Apoyo</b>	<p>Son actos y recursos que se empuñan ya sean formales o informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas internos de la empresa como temas externos a ella.</p>	<p><b>30.</b> El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas</p> <p><b>31.</b> En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas</p> <p><b>32.</b> En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad</p> <p><b>33.</b> En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero</p> <p><b>34.</b> En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación</p>
	<b>AcOSO discriminatorio</b>	<p>Es decir dar un trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en su género, orientación sexual discapacidad, etnia, nacionalidad, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, encontrarse en periodo de gestación, etc.</p>	<p><b>35.</b> En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan</p> <p><b>38.</b> Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades</p> <p><b>53.</b> En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.</p> <p><b>56.</b> En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)

	<b>Acoso laboral</b>	Es un hostigamiento intencional, repetitivo, a través de acciones crueles o maliciosas para humillar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores.	<p><b>41.</b> Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño</p> <p><b>50.</b> Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona</p>
	<b>Acoso sexual</b>	Son insinuaciones del tipo sexual no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de los colaboradores de la organización.	<p><b>43.</b> En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral</p> <p><b>48.</b> Mi trabajo está libre de acoso sexual</p>
	<b>Adicción al trabajo</b>	Es la dificultad de un trabajador para desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial.	<p><b>36.</b> Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo</p> <p><b>45.</b> Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando</p> <p><b>51.</b> Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal</p> <p><b>55.</b> Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo</p> <p><b>57.</b> Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)

<b>Condiciones del Trabajo</b>	Es decir el entorno (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en el cumplimiento de sus actividades laboral.	<p><b>40.</b> Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad</p> <p><b>47.</b> Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales</p>
<b>Doble presencia (laboral – familiar)</b>	Son los conflictos entre el trabajo y vida personal y/o familiar.	<p><b>46.</b> Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo</p> <p><b>49.</b> En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales</p>
<b>Estabilidad laboral y emocional</b>	Es la incertidumbre sobre el futuro laboral, falta de motivación o descontento con el trabajo.	<p><b>37.</b> En mi trabajo existe un buen ambiente laboral</p> <p><b>39.</b> En mi trabajo me siento aceptado y valorado</p> <p><b>42.</b> Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo</p> <p><b>52.</b> Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución</p> <p><b>54.</b> Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación</p>
<b>Salud auto percibida</b>	Es decir como capta cada empleado la salud física y mental en relación al trabajo que desempeña.	<p><b>44.</b> Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental</p> <p><b>58.</b> Considero que me encuentro física y mentalmente saludable</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)

Tabla 3: Operacionalización de variable dependiente – Clima laboral

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE DEPENDIENTE**

<b>Variable Independiente: Clima Laboral</b>				
<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
<p>Conforme a lo expuesto Tagiuri (1968) lo define como “un atributo inciertamente perdurable del ambiente interno de la institución que pueden experimentar los miembros y que influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.</p>	<b>Relaciones interpersonales</b>	Es nivel en que los colaboradores se ayudan entre si y las relaciones de respeto que mantienen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones</li> <li>2. Soy aceptado/a por mí grupo de trabajo</li> <li>3. Los miembros del grupo son distantes conmigo</li> <li>4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo/a</li> <li>5. El grupo de trabajo valora mis aportes</li> </ol>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista y encuesta</p>
	<b>Estilo de dirección</b>	Es el nivel en el que los jefes apoyan, estimulan y brindan participación a sus trabajadores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo</li> <li>7. El jefe es mal educado/a</li> <li>8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo</li> <li>9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias</li> <li>10. El jefe desconfía del grupo de trabajo</li> </ol>	
	<b>Sentido de Pertenencia</b>	Es el nivel de orgullo, satisfacción, compromiso con alcanzar los objetivos y programas de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa</li> <li>12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades</li> <li>13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial</li> <li>14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa</li> <li>15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes</li> </ol>	<p><b>Dirigida:</b> A todo el personal administrativo</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Acero, Yuset; Echeverri, Lina María; Lizarazo, Sandra; Quevedo, Ana Judith; Sanabria, Bibiana, 2010)



<b>Retribución</b>	Es el nivel de ecuanimidad en lo que se refiere al salario y los privilegios que la empresa otorga a los trabajadores.	<p><b>16.</b> Realmente me interesa el futuro de la Empresa</p> <p><b>17.</b> Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo</p> <p><b>18.</b> Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa</p> <p><b>19.</b> Sin remuneración no trabajo horas extras</p> <p><b>20.</b> Sería más feliz en otra empresa</p>
<b>Disponibilidad de recursos</b>	Es el nivel en el que los colaboradores cuentan con la información y apoyo por parte de otras personas y de otras áreas para la realización de sus labores.	<p><b>21.</b> Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo</p> <p><b>22.</b> El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado</p> <p><b>23.</b> El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo</p> <p><b>24.</b> Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo</p> <p><b>25.</b> La iluminación del área de trabajo es deficiente</p>
<b>Estabilidad</b>	Es el nivel con el que los empleados ven a la organización con claras posibilidades de pertenencia y estimación hacia a la gente para mantenerla o despedirla es base a un criterio justo.	<p><b>26.</b> La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño</p> <p><b>27.</b> La empresa brinda estabilidad laboral</p> <p><b>28.</b> La empresa contrata personal temporal</p> <p><b>29.</b> La permanencia en el cargo depende de preferencias personales</p> <p><b>30.</b> De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Acero, Yussset; Echeverri, Lina María; Lizarazo, Sandra; Quevedo, Ana Judith; Sanabria, Bibiana, 2010)

	<b>Claridad y coherencia en la dirección</b>	Es nivel de objetividad en lo que se refiere al futuro de la organización. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.	<p><b>31.</b> Entiendo de manera clara las metas de la empresa</p> <p><b>32.</b> Conozco bien como la empresa está logrando sus metas</p> <p><b>33.</b> Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas</p> <p><b>34.</b> Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa</p> <p><b>35.</b> Las metas de la empresa son poco entendibles</p>
	<b>Valores colectivos</b>	Es el nivel que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.	<p><b>36.</b> El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno</p> <p><b>37.</b> Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales</p> <p><b>38.</b> Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente</p> <p><b>39.</b> Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras</p> <p><b>40.</b> Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras</p>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Acero, Yusset; Echeverri, Lina María; Lizarazo, Sandra; Quevedo, Ana Judith; Sanabria, Bibiana, 2010)

### 2.3.2. Población y Muestra

La población con la que se va a trabajar, es de 39 colaboradores del área administrativa del Hospital IESS Latacunga y por ser un grupo tan reducido, no se requiere obtener una muestra, toda vez, que se va a trabajar con su totalidad.

### 2.3.3. Recolección de información

Según (Méndez, 1995) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. Las fuentes primarias son los datos orales o escritos que obtiene por el investigador de forma directa, por otra parte, las fuentes secundarias son datos escritos que se recopila y es transcrito por personas que recibieron dicha información. (información explícita Tabla 4).

Tabla 4: Plan de recolección de información

<b><u>Preguntas Básicas</u></b>	<b><u>Explicación</u></b>
<b>¿Para qué?</b>	Para demostrar que los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral
<b>¿De qué personas u objetos?</b>	Al personal administrativo del Hospital IESS Latacunga
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Los Riesgos Psicosociales y El Clima Laboral
<b>¿Quién?</b>	Andrey Patricio Espinosa Espín, Investigador
<b>¿Cuándo?</b>	Año 2020
<b>¿Dónde?</b>	En el Hospital IESS Latacunga
<b>¿Cuántas veces?</b>	Una vez
<b>¿Qué técnica?</b>	Con una encuesta estructurada
<b>¿Con qué?</b>	Aplicación de cuestionarios
<b>¿En qué situación?</b>	En las oficinas en horarios de trabajo, bajo condiciones de respeto y confidencialidad

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal

#### **2.3.4. Plan de procesamiento de información**

Para la recolección de información se va a utilizar la técnica de la encuesta, debido a que también es una herramienta que se utiliza para la recolección de información de un universo, de una forma fácil y rápida lo cual optimiza tiempo y los recursos del investigador.

Para (Grasso, 2006) la encuesta “permite obtener datos de manera más sistémica que otros procedimientos de observación, hace posible el registro detallado de los datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimientos de los márgenes de error y el control de algunos factores que inciden sobre el fenómeno a observar”,

Para seleccionar el instrumento más adecuado que medirá los riesgos psicosociales en el Hospital del IESS, se elaboró un cuadro de análisis y comparación, donde se detallan las características que contienen cada uno de los modelos de evaluación de riesgos psicosociales, incluyendo además una ponderación la cual nos ayudara a la seleccionar la más adecuada. (información explícita Tabla 5)

Tabla 5: Principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales

INSTRUMENTO DETALLE	<u>Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales</u>	<u>FPSICO</u>	<u>ISTAS 21</u>
<b>Descripción</b>	El cuestionario elaborado por el Ministerio de Trabajo tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial, los cuales pueden afectar salud de colaboradores, se utiliza como respuesta la escala de Likert, esta encuesta es la base para aplicar otras mucho más específicas. (Ministerio del Trabajo, 2018)	Es un instrumento hecho por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), el cual consta de 86 ítems, y analiza 9 dimensiones, de la misma forma se utiliza para analizar los factores de riesgo psicosocial. (Ferrer Puig, Guilera Ferré, & Però Cebollero, 2011)	Es un método elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, tiene 124 preguntas las cuales estudian 20 dimensiones de los factores de riesgo psicosocial. (Moncada S, 2014)
<b>Técnica para recopilar información</b>	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
<b>Método</b>	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa
<b>N° de Ítems</b>	58	86	124
<b>N° de dimensiones</b>	8 dimensiones y 8 sub-dimensiones	9 dimensiones	20 dimensiones
<b>Duración del test</b>	15-20 minutos	90 minutos	20-45 minutos
<b>Alfa de Cronbach</b>	0,96	0,89	0,92

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2010). (Ministerio del Trabajo, 2018)

### **2.3.5. Análisis de datos**

Después de detallar las características más importantes de cada una de los modelos tomados en cuenta, a continuación, se procedió a la selección del instrumento que será utilizado para evaluar los riesgos psicosociales, considerando lo siguiente:

- Número de ítems
- Número de dimensiones
- Duración
- Confiabilidad y validez

Una vez terminado el análisis se decidió trabajar con el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales elaborado por parte del Ministerio de Trabajo del Ecuador por lo siguiente:

- La aplicación de este test tiene una duración de 15 a 20 minutos, mientras que el ISTAS 21 o FPSICO requieren de un mayor tiempo llegando a exceder 60 minutos.
- La terminología que se utiliza (cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del ministerio de trabajo) es mucho más sencilla que la de los otros test (ISTAS 21 o FPSICO).
- Además de que todas las preguntas están hechas en base a la realidad del Ecuador, ya que ISTAS 21 y FPSICO no se los puede modificar a nuestra realidad.
- Por último, las tres encuestas tienen software al cual se accede de forma sencilla y sin costo alguno.

Para finalizar, una vez observado el análisis y las analogías que se realizadas se procedió a la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, debido a la factibilidad presentada en todo lo analizado anteriormente.

### **Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales**

El cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales Psicosocial es una herramienta creada por el Ministerio de trabajo, la herramienta ya mencionada analiza y evalúa los factores de riesgo psicosocial, los que pueden afectar la salud de los trabajadores/as de las diferentes Organizaciones, lo cual permite tomar medidas para prevenir, controlar y disminuir los riesgos psicosociales.

El cuestionario permite investigar los factores de riesgo específicamente los psicosociales, es decir la salud (física, psíquica y social) de los servidores/ras de las empresas, dejando de lado el cargo que ocupen. Después de este primer diagnóstico se puede utilizar otras herramientas más específicas para controlar o disminuir las deficiencias que se encuentran en la empresa.

Conociendo más profundamente al cuestionario, nos enfocamos en las preguntas y las opciones de respuesta que existen, las cuales usan un lenguaje fácil y preciso para la comprensión, las opciones que se presentan se basa en la escala de Likert, que va desde: completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, las cuales se les asignado una puntuación del 1 a 4 respectivamente.

Las dimensiones que analiza el cuestionario del Ministerio de Trabajo son 16, que son las siguientes: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo, Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso sexual, Adicción al trabajo, Condiciones del Trabajo, Doble presencia (laboral – familiar), Estabilidad laboral y emocional, y Salud auto percibida. (información explicita Tabla 6).

Para determinar la validez y confiabilidad de instrumento es muy alta, debido que en el Alfa de Cronbach obtuvo 0.967 y el Coeficiente r de Pearson obtuvo mayor a 0.30 los cual nos garantiza una fiabilidad de las preguntas, en cuanto Alfa de Cronbach por dimensiones va desde 0,806 a 0.904, esto significa que, si el valor se aproxima a 1, por ende, es mayor la fiabilidad de la escala.

En cuanto al procesamiento y análisis de datos, las respuestas obtenidas en el cuestionario, se ingresarán a la herramienta elaborada en Excel que el Ministerio de Trabajo proporciona, para conseguir datos valorativos y el informe final, los que permitirán al investigador conocer el nivel de riesgo que existe en el Hospital del IESS. También se conoce el rango o nivel de los riesgos psicosociales que puede variar entre dimensiones y que van de riesgos altos, medios y bajos.

Tabla 6: Dimensiones del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

<b><u>Dimensiones y sub-dimensiones</u></b>		<b><u>Definiciones</u></b>
<b>Carga y ritmo de trabajo</b>		Exceso de trabajo o insuficiente, tiempo para realizar una tarea determinada.
<b>Desarrollo de competencias</b>		Son las oportunidades de para desarrollar destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes.
<b>Liderazgo</b>		Es decir las habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar y motivar a los demás.
<b>Margen de acción y control</b>		Frecuencia en la que una persona participa en la toma de decisiones en el trabajo.
<b>Organización del trabajo</b>		Es la modalidad de distribución y designación de una tarea.
<b>Recuperación</b>		Es el tiempo que se dedica al descanso y recuperación luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo.
<b>Soporte y apoyo</b>		Son los recursos y acciones formales e informales que facilitan la resolución de problemas laborales.
<b>Otros puntos importantes</b>	<b>Acoso discriminatorio</b>	Trato preferencial hacia una persona, basados en género, orientación sexual, discapacidad, etc.
	<b>Acoso laboral</b>	Es el asedio psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, cruel para humillar a un individuo.
	<b>Acoso sexual</b>	Insinuaciones de tipo sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral.
	<b>Adicción al trabajo</b>	Dificultad del trabajador para desconectarse de las tareas pendientes del trabajo.
	<b>Condiciones del Trabajo</b>	Es decir el entorno en el que el colaborador desempeña sus actividades que afectan negativamente a la salud.
	<b>Doble presencia (laboral – familiar)</b>	Son conflictos en el trabajo que generan problemas en la vida personal y/o familiar.
	<b>Estabilidad laboral y emocional</b>	Incertidumbre sobre el futuro laboral, falta de motivación o descontento en el puesto de trabajo.
	<b>Salud auto percibida</b>	Se enfoca en la salud física y/o mental de la persona en relación al trabajo que realiza.

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, 2018)



## Escala De Clima Organizacional (EDCO)

La encuesta que se va a utilizar para conocer el clima laboral se llama Escala De Clima Organizacional, la cual se enfoca en conocer el tipo de nivel que tiene la empresa a la cual se la aplica, el personal que evalúa principalmente esta encuesta es al área administrativa.

Las preguntas están basadas en la escala de Likert y va desde siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca, la puntuación que se le da a cada una es de 1 a 5 respectivamente en el caso de las preguntas positivas, y en el caso de las preguntas negativas va del 5 a 1 respectivamente según la escala de Likert

La herramienta consta de 40 ítems, las cuales analizan 8 sub escalas que son las siguientes: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos. (información explícita Tabla 7).

Tabla 7: Dimensiones de Escala De Clima Organización

<b><u>Sub-dimensiones</u></b>	<b><u>Definiciones</u></b>
<b>Relaciones interpersonales</b>	Es decir si los trabajadores se ayudan entre si y las relaciones que mantienen son de respeto.
<b>Estilo de dirección</b>	Los superiores ayudan y permiten la participación al resto de colaboradores.
<b>Sentido de pertenencia</b>	Es el sentimiento de compromiso, de lealtad, responsabilidad en relación con sus objetivos y programas de la empresa.
<b>Retribución</b>	Es la remuneración igualitaria y los beneficios derivados del trabajo que realiza.
<b>Disponibilidad de recursos</b>	Los trabajadores cuentan con la información y ayuda de otras personas y otros departamentos para la realización de sus actividades.
<b>Estabilidad</b>	La empresa crea posibilidades de pertenencia para conservarla o despedir en base a un criterio justo.
<b>Claridad y coherencia en la dirección</b>	Frecuencia en la que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la empresa.
<b>Valores colectivos</b>	Se capta el medio interno cooperación, responsabilidad y respeto que existe entre colaboradores.

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 2010)

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis e Interpretación**

Para el presente trabajo de investigación, se trabajó con la población total, debido a que el universo de estudio es muy pequeño y a pesar de la escasa cantidad de colaboradores, no afectó la aplicación de las encuestas a los 39 trabajadores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPACIOS LABORALES POR DIMENSIÓN APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA

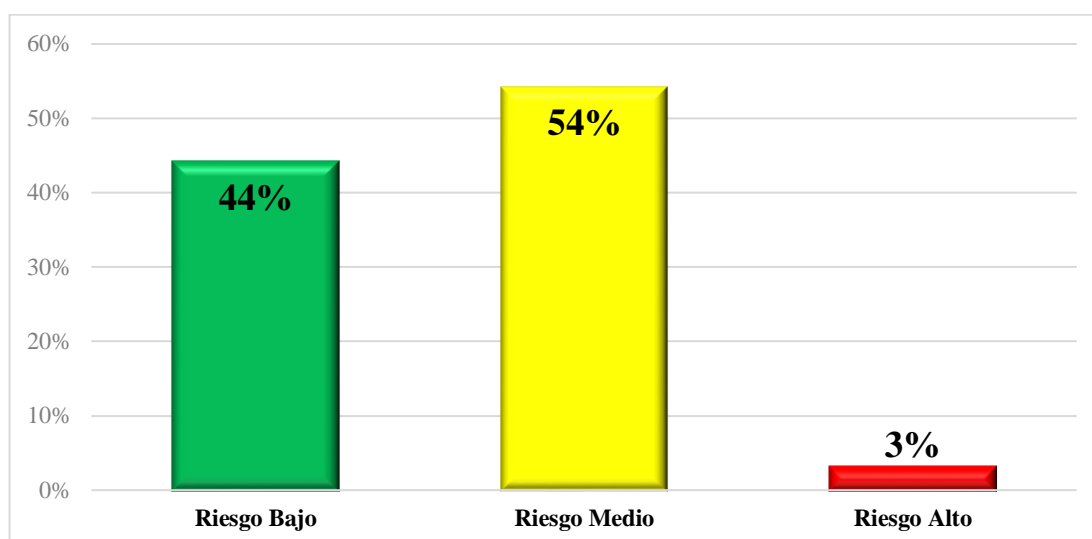
### DIMENSIÓN 1 - CARGA Y RITMO DE TRABAJO:

*Tabla 8: Dimensión 1 – CARGA Y RITMO DE TRABAJO*

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	17	44 %
<b>Riesgo Medio</b>	21	54 %
<b>Riesgo Alto</b>	1	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga



*Ilustración 1: Dimensión 1 – CARGA Y RITMO DE TRABAJO*

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### **Análisis:**

Basándose en los resultados que se obtuvieron de la población total, se estableció que de 39 colaboradores equivalentes al 100 %, en la dimensión de carga y ritmo de trabajo: 21 trabajadores son el 54 % que manifiestan el padecimiento de riesgo medio, de igual forma, 17 servidores, es decir el 44 %, expresa que tiene un riesgo bajo; para concluir, 1 sujeto siendo el 3 %, explica que se encuentra en un riesgo de nivel alto.

### **Interpretación:**

Como se observa, el nivel más alto que existe dentro de la dimensión de carga y ritmo de trabajo, nos indica, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, sufren algunas veces de sobre carga de trabajo; por otra parte, el nivel más bajo que se ha detectado dentro de la misma dimensión, nos evidencia, que la minoría de colaboradores del área en mención, padecen de forma frecuente del mismo riesgo, lo cual va a generar: un bajo rendimiento laboral, problemas de salud, conflictos con los compañeros de trabajo, entre otros problemas. “La carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga”. (Alcayaga Sepúlveda, 2016). “El concepto de factores psicosociales es muy complejo, se refiere a condiciones de trabajo, organización del trabajo, contenido y realización de las tareas y su interacción con las características individuales, actitudes, necesidades, etc. Cuando hablamos de factores psicosociales abarcamos conceptos tales como carga de trabajo, fatiga mental, estrés, insatisfacción laboral, etc. Podemos definir la carga de trabajo como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que está sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral. Esto significa que todo trabajo implica una actividad física y una actividad mental que son las que determinan la carga de trabajo”. (Ibermutuamur , 2010)

## DIMENSIÓN 2 – DESARROLLO DE COMPETENCIAS:

Tabla 9: Dimensión 2 – DESARROLLO DE COMPETENCIAS

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Riesgo Bajo	23	59 %
Riesgo Medio	16	41 %
Riesgo Alto	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

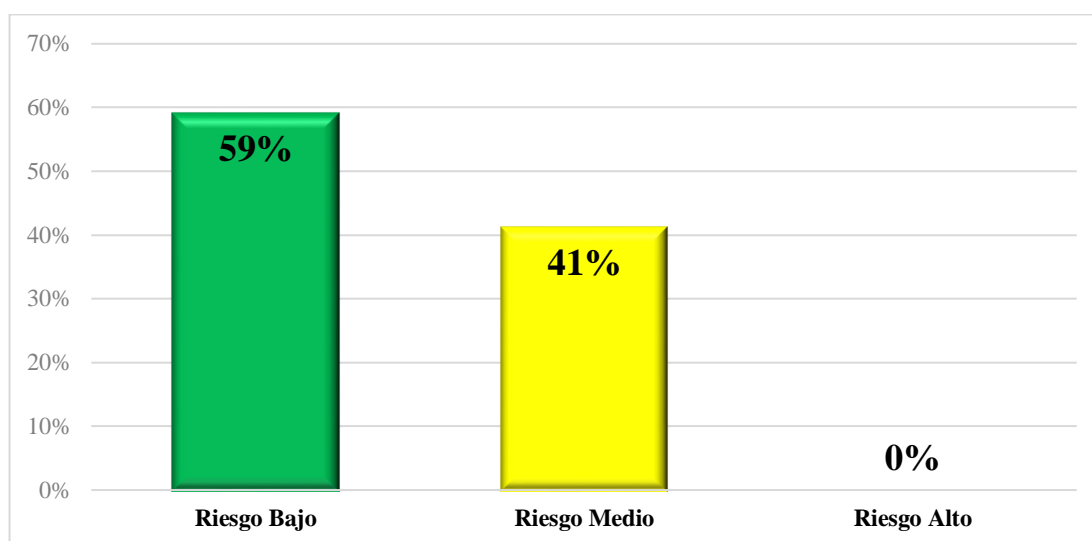


Ilustración 2: Dimensión 2 – DESARROLLO DE COMPETENCIAS

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos es decir el 100 %, en la dimensión de desarrollo de competencias: 23 sujetos que son el 59 %, manifiestan, que padecen de riesgo bajo; de igual forma, 16 colaboradores es decir el 41 %, expresa que sufre de riesgo medio.

### **Interpretación:**

De acuerdo con el nivel más alto que existe dentro de la dimensión de desarrollo de competencias, nos indica, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, no tienen dificultad en desarrollar habilidades y conocimientos en el trabajo; mientras que, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, nos indica, que la minoría de colaboradores del área en mención, algunas veces no logran adquirir nuevas destrezas, habilidades, conocimientos, aptitudes, lo que genera una frustración en este grupo de servidores bajando su rendimiento laboral. “Es la capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo”. (Consultora Prodem, 2016). “Actualmente se hace continua referencia a la necesidad de la formación de profesionales capaces de pensar y actuar en correspondencia con los valores más genuinos de la sociedad, competentes según los retos y tendencias que demanda el presente siglo, lo cual debe ponerse de manifiesto en las tareas y actividades que desarrollan para resolver los complejos problemas del mundo contemporáneo”. (Montes De Oca Recio & Machado Ramírez, 2014).

### DIMENSIÓN 3 – LIDERAZGO:

Tabla 10: Dimensión 3 – LIDERAZGO

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	22	56 %
<b>Riesgo Medio</b>	13	33 %
<b>Riesgo Alto</b>	4	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

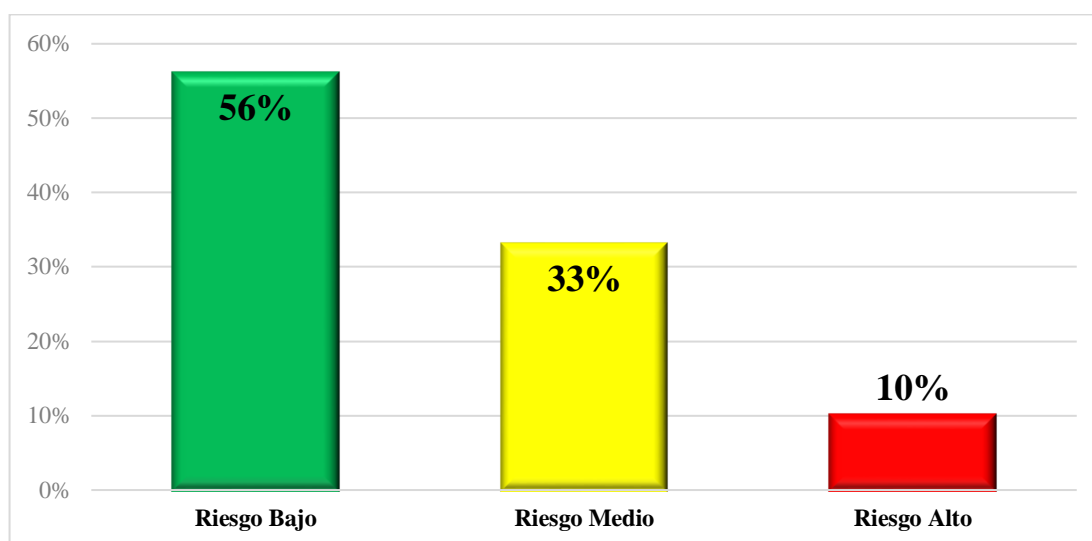


Ilustración 3: Dimensión 3 – LIDERAZGO

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

#### Análisis:

De los 39 trabajadores, es decir el 100 %, en la dimensión de liderazgo, 22 servidores son el 56 %, que manifiestan padecer de riesgo bajo; de igual forma, 13 colaboradores, es decir el 33 %, expresa que sufre de riesgo medio; para finalizar, 4 sujetos que viene a ser el 10 %, explican que sufren de riesgo alto.

### **Interpretación:**

Según el nivel más alto que existe dentro de la dimensión de liderazgo, nos demuestra, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, se encuentran siempre a gusto con el liderazgo de los jefes inmediatos; mientras que, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, manifiesta que la minoría de colaboradores del área en mención, nunca están de acuerdo y sienten inconformidad con las decisiones que toman los superiores, lo cual genera problemas de adaptación y bajo desempeño. “Se trata de un orden social, es decir, de relaciones entre los sujetos que se estructuran no solo a partir de las cualidades extraordinarias de su líder sino también de su trabajo, y de que estos dos elementos concuerden con las características y las necesidades de los seguidores y seguidoras, y con las características del contexto. Estos últimos elementos son los que posicionan al sujeto líder como tal y son los que permiten juzgar sus cualidades personales y laborales como extraordinarias. Por tanto, el estudio del liderazgo puede considerarse incompleto si solo se centra en la persona líder. El principal elemento para comprender el liderazgo se encuentra en el contexto en el que el sujeto líder está inmerso y no en él mismo”. (Navarro Corona, 2016). De acuerdo con (Chiavenato, 2008) “El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”. (Flores Jiménez, Flores Jiménez, Tapia Castillo, & Salazar Márquez, 2011).



## DIMENSIÓN 4 – MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL:

Tabla 11: Dimensión 4 – MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Riesgo Bajo	19	49 %
Riesgo Medio	16	41 %
Riesgo Alto	4	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

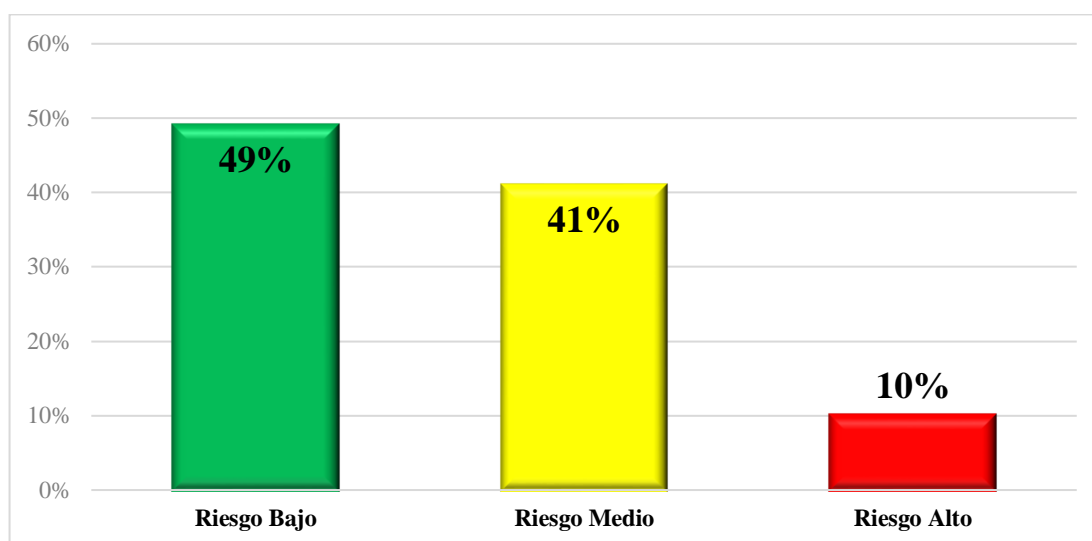


Ilustración 4: Dimensión 4 – MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 colaboradores es decir el 100 %, en la dimensión de margen de acción y control, 19 sujetos son el 49 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; de igual forma 16 colaboradores es decir el 41 %, explican que sufren de riesgo medio; y para finalizar, 4 servidores que significa el 10 %, manifiestan que padecen de riesgo alto.

### **Interpretación:**

De acuerdo con el nivel más alto que existe dentro de la dimensión de margen de acción y control, nos indica, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, siempre participa en la toma de decisiones de acuerdo con la función que desempeñan; por otro lado, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, señala, que la minoría de colaboradores del área en mención, los jefes inmediatos no los permiten participar nunca al momento de tomar decisiones, por lo que, se sienten indignados, discriminados, renegados; lo que generará, problemas inter-personales como intra-personales, afectando el rendimiento laboral y creando un mal ambiente de trabajo, sin dejar de lado, que la salud se verá mermada. Según (Schein, 1988) “La toma de decisiones es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes, es una actividad diligente clave en todo tipo de organización”. (Díaz Duarte, 2005). De acuerdo con (Kast, 1979) “La toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”. (Gutiérrez Hernández, 2014).

## DIMENSIÓN 5 – ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

Tabla 12: Dimensión 5 – ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Riesgo Bajo	20	51 %
Riesgo Medio	19	49 %
Riesgo Alto	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

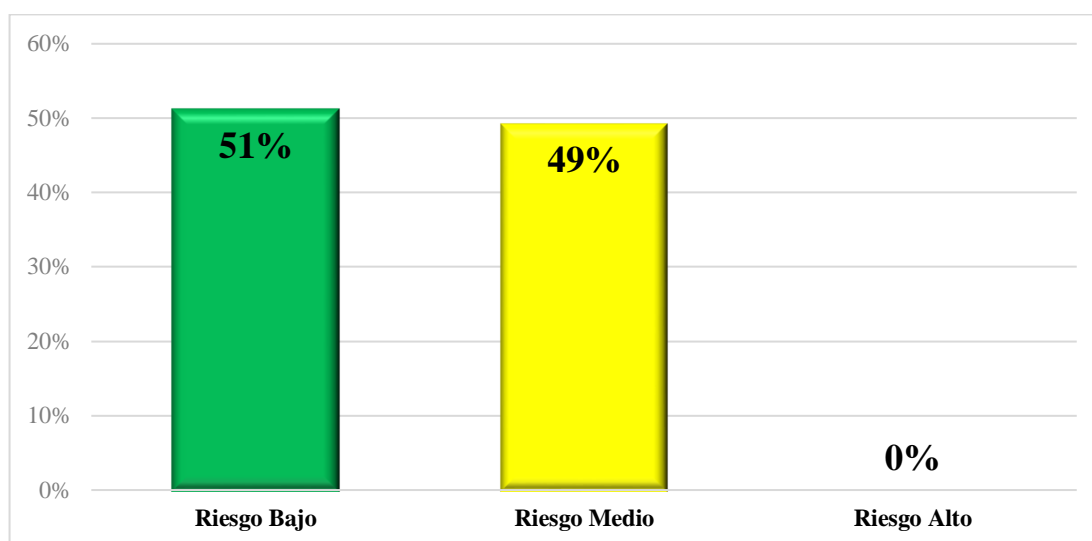


Ilustración 5: Dimensión 5 – ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 sujetos es decir el 100 %, en la dimensión de organización del trabajo, 20 servidores son el 51 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; de la misma forma, 19 trabajadores es decir el 49 %, explican que sufren de riesgo medio.

### **Interpretación:**

Según el nivel más alto que existe dentro de la dimensión de organización del trabajo, nos indica, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, siempre están de acuerdo con la distribución y designación de tareas que realizan los jefes inmediatos; por otra parte, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, resalta que la minoría de colaboradores del área en mención, algunas veces están de acuerdo y en otras no con la forma de comunicación, con la designación y distribución de tareas, etc., lo que genera disconformidad y por ende, se producirá un bajo desempeño de los colaboradores. De acuerdo con la (Norma Cubana, 2007) “La organización del trabajo es el proceso que integra a los recursos humanos (RH) con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, formación o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores”. Según (Morales Cartaya, 2006) la define como “La Organización del Trabajo en las entidades laborales integra a los Recursos Humanos con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales, mediante el conjunto de métodos y procedimientos que se aplican para trabajar con niveles adecuados de seguridad y salud, asegurar la calidad del producto o del servicio prestado y el cumplimiento de los requisitos ergonómicos y ambientales establecidos”. (Infante Gutiérrez & González Madlum, 2012).

## DIMENSIÓN 6 – RECUPERACIÓN:

Tabla 13: Dimensión 6 – RECUPERACIÓN

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Riesgo Bajo	15	38 %
Riesgo Medio	22	56 %
Riesgo Alto	2	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

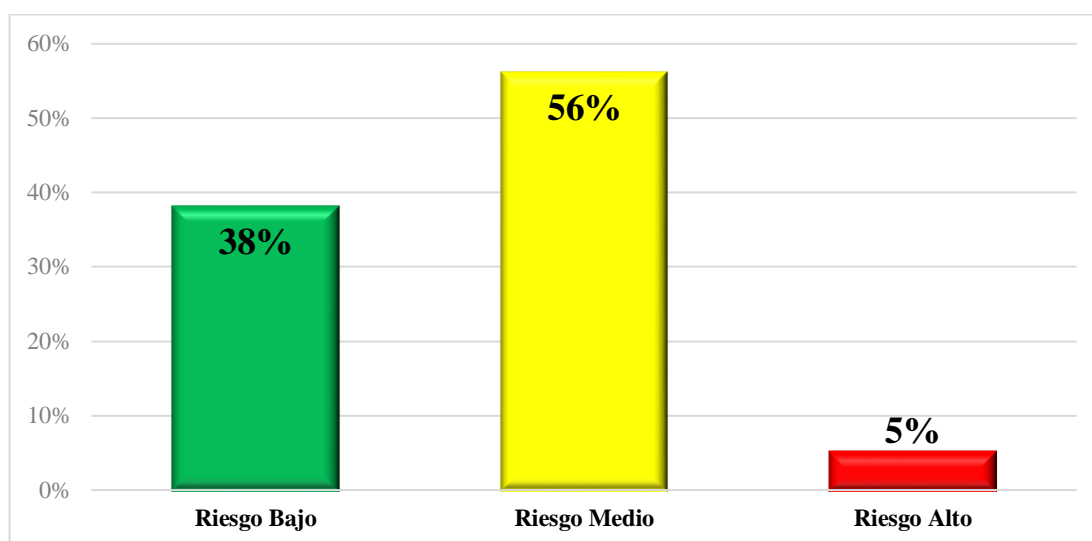


Ilustración 6: Dimensión 6 – RECUPERACIÓN

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 colaboradores es decir el 100 %, en la dimensión de recuperación, 22 trabajadores significan el 56 %, los cuales expresan que padecen de riesgo medio; de igual forma, 15 servidores es decir el 38 %, explican que sufren de riesgo bajo; y para finalizar, 2 sujetos siendo el 5 %, manifiestan padecer de riesgo alto.

### **Interpretación:**

Con respecto al nivel más alto expresado dentro de la dimensión de recuperación, se puede observar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, algunas veces no logran tener tiempo para recuperar energía tanto física como mental; por otro lado, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, indica que, la minoría de colaboradores del área en mención nunca tiene tiempo para la renovación de energía, creando un bajo desempeño, problemas de salud, insomnio, entre otros. Según (Meijman y Mulder, 1998) “Son aquellas situaciones laborales que requieren de esfuerzo, activan el eje Simpático-Adrenal-Medula (SAM) que regula la actividad cardiovascular. Asimismo, se activa el eje Hipotalámico-Pituitario-Adrenal (HPA), que prepara al cuerpo para enfrentarse a situaciones de estrés. En condiciones de altas demandas laborales (trabajo bajo presión, largas horas de trabajo), la activación fisiológica tiende a ser sostenida y los trabajadores tienen que movilizar esfuerzos compensatorios para cumplir con sus responsabilidades laborales. Este esfuerzo invertido repetidamente o sostenido se traduce en aumento de los niveles de fatiga, activación neuroendocrinológica, y disminución de la recuperación cardiovascular que desencadena problemas crónicos de salud. Cuando los estresores no están presentes, puede ocurrir la recuperación y los niveles de estrés del trabajador disminuyen y vuelve a línea de base previo a la situación de estrés”. (Colombo & Cifre Gallego, 2012). “Cumplida la jornada ordinaria diaria el trabajador tiene derecho a un descanso para reponer fuerzas y reiniciar su jornada al día siguiente y este reposo debe ser equivalente, por lo menos al periodo laborado”. (Dirección del Trabajo, 2019)

## DIMENSIÓN 7 – SOPORTE Y APOYO:

Tabla 14: Dimensión 7 – SOPORTE Y APOYO

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	21	54 %
<b>Riesgo Medio</b>	16	41 %
<b>Riesgo Alto</b>	2	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

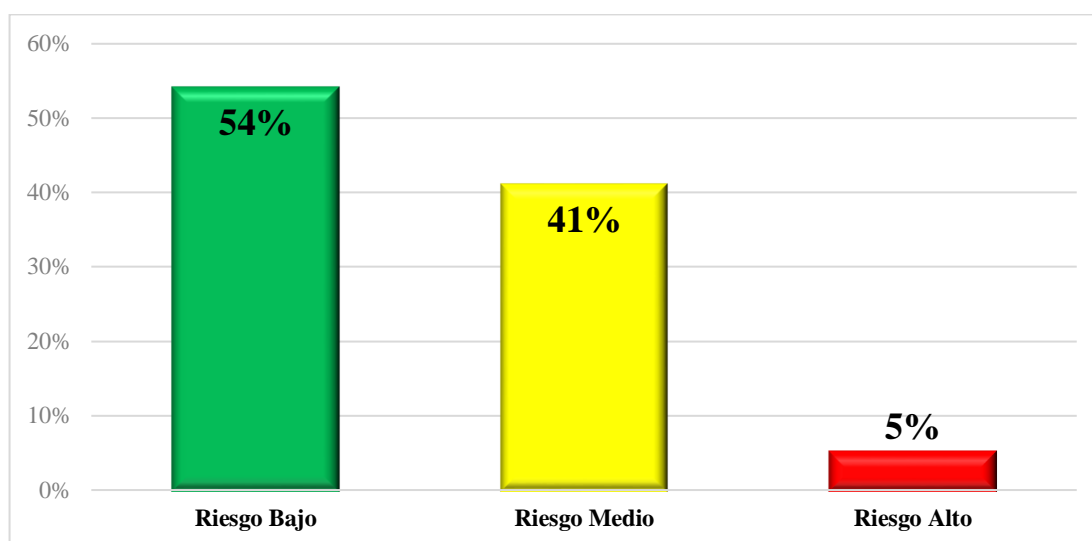


Ilustración 7: Dimensión 7 – SOPORTE Y APOYO

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 colaboradores es decir el 100 %, en la dimensión de soporte y apoyo, 21 trabajadores son el 54 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; de igual forma 16 sujetos es decir el 41 %, explican que sufren de riesgo medio; para finalizar, 2 servidores siendo el 5 %, manifiestan que padecen de riesgo alto.

### **Interpretación:**

De acuerdo con el nivel más alto que existe dentro de la dimensión de soporte y apoyo, se puede observar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, siempre cuentan con la ayuda y el apoyo de los jefes inmediatos y de los demás compañeros, para la resolución de conflictos laborales; por otra parte, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, nos indica que la minoría de colaboradores del área mencionada, nunca cuentan con el apoyo de los superiores ni de los compañeros de área, por lo que, se producen conflictos entre colaboradores, mal clima laboral, bajo desempeño, indignación, etc. “Los conflictos laborales pueden surgir entre compañeros de trabajo, entre la dirección y un trabajador o entre la propia dirección de la empresa. Además, las causas que motivan estos conflictos pueden ser de diversa índole, desde conflictos de intereses, hasta de caracteres, pasando por actitudes intolerantes por alguna de las partes”. (Grupo ATICO 34, 2019). “Los conflictos se los puede ver como oportunidades para que de paso para que los cambios se generen y en dichos cambios los conflictos si son canalizados y encaminados de la manera correcta, tendrán como resultado el aprovechamiento del mismo; existen innumerables ejemplos y experiencias de cómo ha beneficiado a las organizaciones el aprovechamiento de los conflictos, o bien como yo le he denominado el otro lado de la mano, es decir el análisis de los conflictos pero desde los puntos de vista, de los que se encuentran involucrados”. (González Gamboa, 2012).



## SUB-DIMENSIÓN 8.1 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ACOSO DISCRIMINATORIO:

Tabla 15: Sub-dimensión 8.1 otros puntos importantes – ACOSO DISCRIMINATORIO

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	22	56 %
<b>Riesgo Medio</b>	16	41 %
<b>Riesgo Alto</b>	1	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

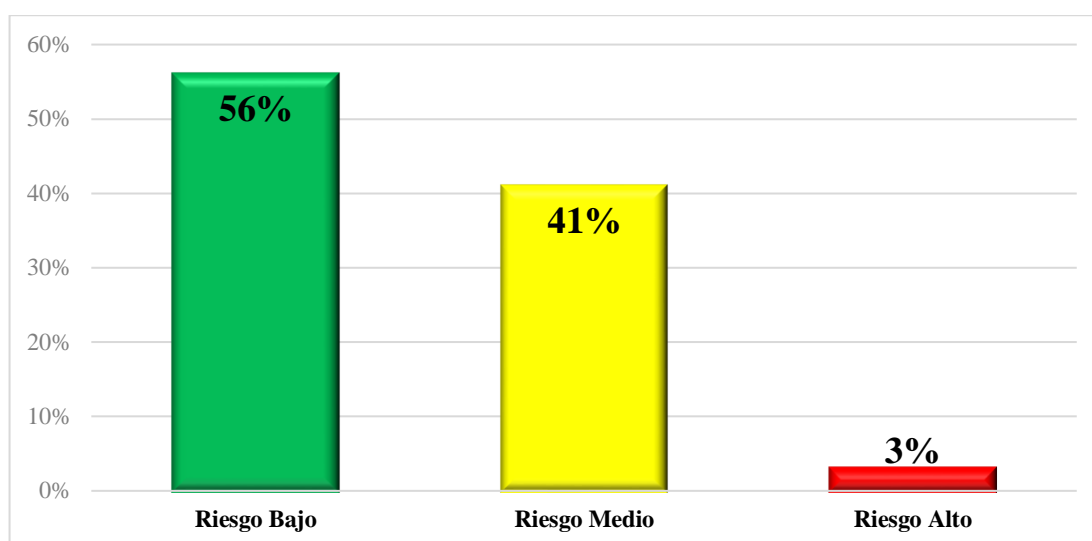


Ilustración 8: Sub-dimensión 8.1 otros puntos importantes – ACOSO DISCRIMINATORIO

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 colaboradores, es decir el 100 %, en la sub-dimensión de acoso discriminatorio: 22 sujetos son el 56 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; de igual forma, 16 trabajadores es decir el 41 %, explican que sufren de riesgo medio; para concluir, 1 servidor que significa el 3 %, manifiesta que padece de riesgo alto.

### **Interpretación:**

De acuerdo con el nivel más alto determinado dentro de la sub-dimensión de acoso discriminatorio, se puede observar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, se cuentan libres de tratos desiguales, actos injustos, comportamientos racistas, etc.; mientras que, el nivel más bajo que se observa dentro de la misma dimensión, nos indica, que la minoría de colaboradores del área en mención, siempre sufren de uno o varios actos discriminatorios por parte de jefes o compañeros de trabajo, generando una baja autoestima, conductas agresivas, mal clima laboral, estrés, bajo rendimiento, entre otros. “Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”. (Universidad De La Rioja, 2017). “El acoso discriminatorio es la relación con la pertenencia o no, real o supuesta, a un grupo étnico, raza, religión, creencias, edad, discapacidad, orientación sexual o de género y cualquier acción de naturaleza sexual sufrida por una persona, cuyo objeto o consecuencia sea la violación de la dignidad o la creación de un entorno hostil, degradante, humillante u ofensivo”. (Ugarte, 2012).

## SUB-DIMENSIÓN 8.2 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ACOSO LABORAL:

Tabla 16: Sub-dimensión 8.2 otros puntos importantes – ACOSO LABORAL

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	13	33 %
<b>Riesgo Medio</b>	15	38 %
<b>Riesgo Alto</b>	11	28 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

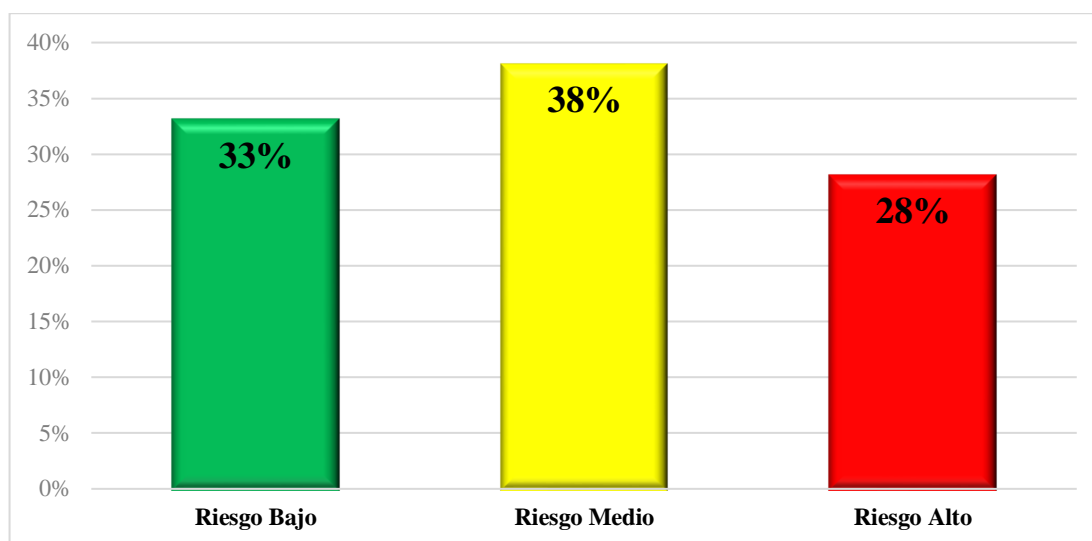


Ilustración 9: Sub-dimensión 8.2 otros puntos importantes – ACOSO LABORAL

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos es decir el 100 %, en la sub-dimensión de acoso laboral, 15 sujetos son el 38 %, los cuales expresan, que padecen de riesgo medio; así mismo 13 trabajadores es decir el 33 %, explican que sufren de riesgo bajo y para finalizar, 11 servidores con un porcentual del 28 %, manifiestan que padecen de riesgo alto.

### **Interpretación:**

Según el nivel más alto que existe dentro de la sub-dimensión de acoso laboral, se puede observar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, algunas veces reciben actos de hostigamiento intencional por parte de otros colaboradores y/o superiores; mientras que el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión nos indica, que la minoría de colaboradores del área citada, siempre sufren de hostigamiento intencional con lo que se busca desestabilizar a un persona o a un grupo de colaboradores, originando conductas agresivas tanto físicas como verbales, mal clima laboral, baja autoestima, estrés, bajo rendimiento, etc. “La definición de mobbing laboral sería “ataques de acoso, sistemáticos y persistentes que pretenden intimidar, insultar, abrumar, excluir, ignorar, faltas de respeto, etc.”. Esto significa que la víctima elegida se ve expuesta a malos comportamientos y malas palabras intencionadas y sistemáticas”. (Menéndez, 2018). De acuerdo con (Leymann, 1996) “La definió como una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”. (De Miguel Barrado & Prieto Ballester, 2016).

## SUB-DIMENSIÓN 8.3 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ACOSO SEXUAL:

Tabla 17: Sub-dimensión 8.3 otros puntos importantes – ACOSO SEXUAL

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	19	49 %
<b>Riesgo Medio</b>	14	36 %
<b>Riesgo Alto</b>	6	15 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

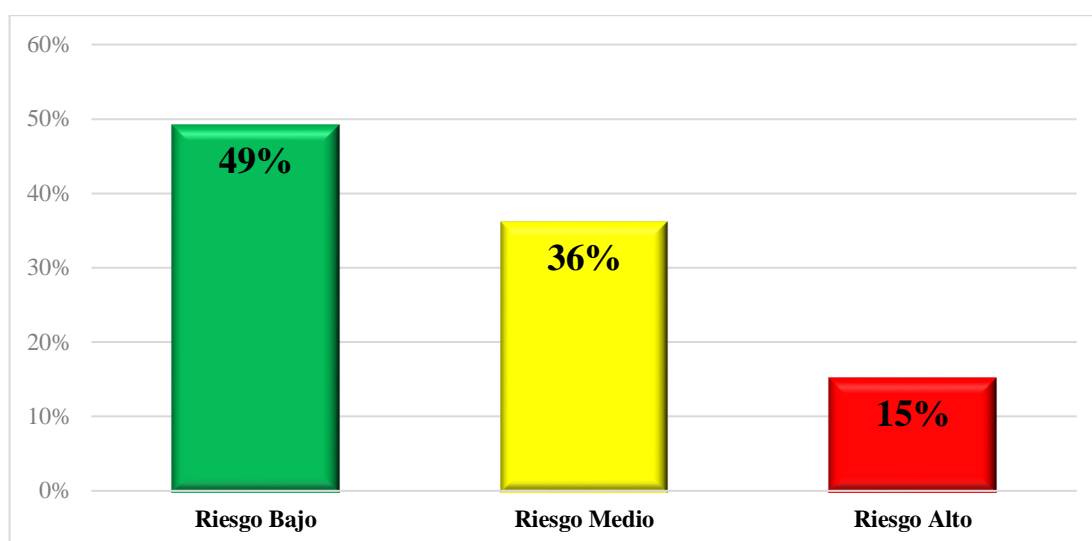


Ilustración 10: Sub-dimensión 8.3 otros puntos importantes – ACOSO SEXUAL

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 trabajadores es decir el 100 %, en la sub-dimensión de acoso sexual: 19 sujetos son el 49 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; de la misma manera, 14 colaboradores es decir el 36 %, explican que sufren de riesgo medio; concluyendo que 6 servidores que representan el 15 %, manifiestan que padecen de riesgo alto.

### **Interpretación:**

De acuerdo con el nivel más alto observado dentro de la sub-dimensión de acoso sexual, se puede observar que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, nunca han recibido insinuaciones de tipo sexual por parte de otros colaboradores y/o superiores; mientras que el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, nos indica que la minoría de los colaboradores del área en mención, siempre sufren de insinuaciones de este tipo, los que afectan la integridad física, moral y psicológica de los colaboradores; además de crear una baja autoestima, bajo desempeño laboral, un clima laboral inadecuado, entre otros problemas. Según (De Rivera) “el acoso sexual es una expresión de poder y dominio para lograr un beneficio sexual que también es un flagelo silencioso que abordado desde los derechos humanos es una de las manifestaciones de violencia contra las mujeres trascendiendo del ámbito personalísimo hacia lo colectivo, lesionando principios, garantías y derechos fundamentales entre ellos principios de igualdad, la no discriminación laboral en razón del sexo, derecho a la vida, derecho a las libertades, estabilidad laboral, derecho a la intimidad, integridad física , psicológica y derechos económicos”. (Mac Donal, 2017). “El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida”. (Mansilla Izquierdo, psicología-online, 2018).

## SUB-DIMENSIÓN 8.4 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ADICCIÓN AL TRABAJO:

Tabla 18: Sub-dimensión 8.4 otros puntos importantes – ADICCIÓN AL TRABAJO

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	18	46 %
<b>Riesgo Medio</b>	21	54 %
<b>Riesgo Alto</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

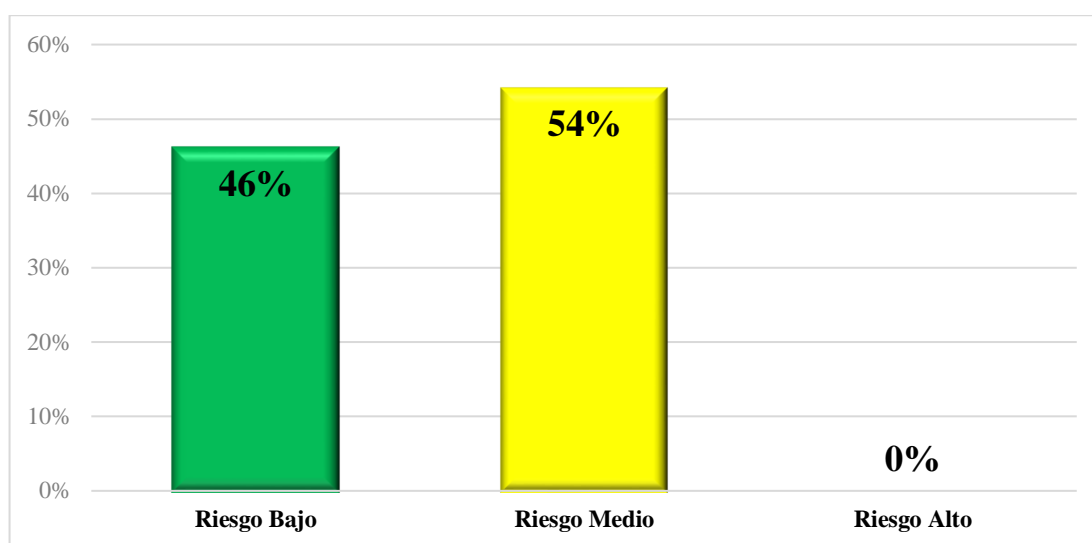


Ilustración 11: Sub-dimensión 8.4 otros puntos importantes – ADICCIÓN AL TRABAJO

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 colaboradores es decir el 100 %, en la sub-dimensión de adicción al trabajo, 21 trabajadores son el 54 %, los cuales expresan que padecen de riesgo medio; para finalizar, 18 servidores que representa el 46 %, manifiestan que padecen de riesgo bajo.

### **Interpretación:**

Según el nivel más alto observado dentro de la sub-dimensión de adicción al trabajo, se puede observar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, algunas veces no logran desprenderse de las tareas pendientes del trabajo, originando problemas en su salud y en la vida familiar y/o personal, por lo que pueden padecer del “síndrome del quemado”; mientras que el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión, nos indica que la minoría de colaboradores del área en cuestión, nunca ha tenido dificultades para desconectarse de las obligaciones laborales. “La adicción al trabajo se enmascara bajo la apariencia de responsabilidad, dedicación al trabajo, y sacrificio de la vida personal. El consenso socio-familiar y el incentivo cultural y laboral que tiene trabajar mucho durante muchas horas, no permite detectar y diagnosticarla correctamente”. (Garrido Piosa, 2014). “La adicción al trabajo (también denominada con el término anglosajón workaholics o trabajólicos) se caracteriza por una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar de forma constante. Este comportamiento puede interferir en nuestra salud física y emocional, así como en nuestras relaciones sociales”. (Fernández López, 2018).



## SUB-DIMENSIÓN 8.5 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – CONDICIONES DEL TRABAJO:

Tabla 19: Sub-dimensión 8.5 otros puntos importantes – CONDICIONES DEL TRABAJO

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	14	36 %
<b>Riesgo Medio</b>	16	41 %
<b>Riesgo Alto</b>	9	23 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

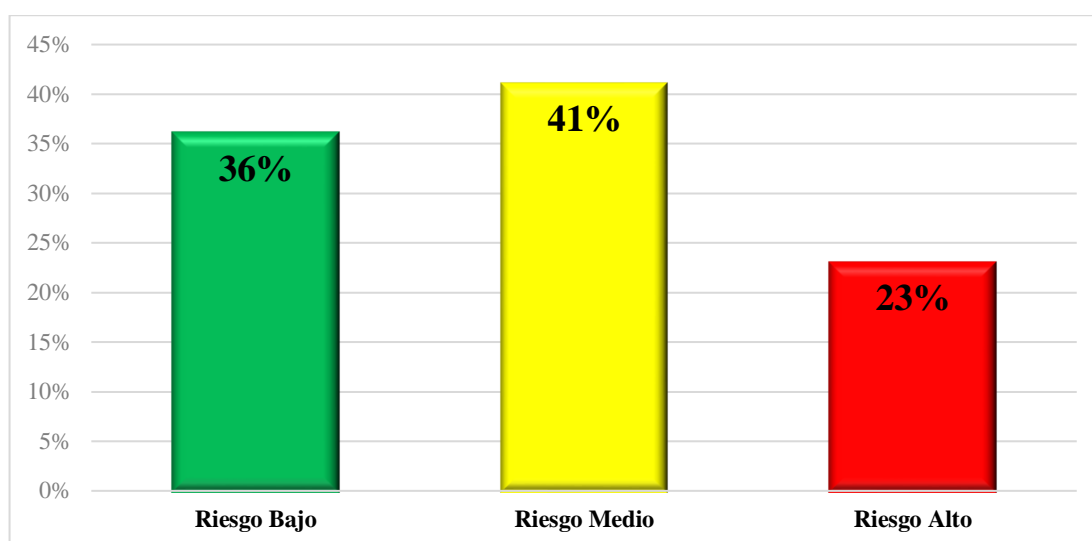


Ilustración 12: Sub-dimensión 8.5 otros puntos importantes – CONDICIONES DEL TRABAJO

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos es decir el 100 %, en la sub-dimensión de condiciones de trabajo, 16 trabajadores significan el 41 %, los cuales expresan que padecen de riesgo medio; de igual forma 14 colaboradores, es decir el 36 %, explican que sufren de riesgo bajo; para finalizar, 9 sujetos que representan el 23 %, manifiestan que padecen de riesgo alto.

### **Interpretación:**

Según el nivel más alto concentrado dentro de la sub-dimensión de condiciones de trabajo, se puede observar que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, algunas veces se han visto afectados por factores de riesgo en seguridad, ergonomía e higiene; mientras que el nivel más bajo se lo identifica dentro de la misma dimensión, lo que nos indica, que la minoría de colaboradores del área en mención, siempre han experimentado inconvenientes en el entorno laboral; en ambos niveles, se van a generar problemas intra-personales e inter-personales, bajo rendimiento en las actividades cotidianas, y en especial creando una atmosfera adversa para laborar. “La seguridad laboral implica que no existan riesgos que perjudiquen la salud de los trabajadores. Para ello los técnicos o especialistas en prevención de riesgos laborales deben identificar, evaluar y controlar los peligros o riesgos asociados a la actividad laboral y fomentar las actividades formativas y medidas destinadas a prevenir y evitar estos riesgos”. (QuirónPrevención, 2017). Según (La Organización Internacional de Trabajo (OIT) y La Organización Mundial de la Salud (OMS), 1950) manifiestan que “la salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo”. (Apaza, 2012)

## SUB-DIMENSIÓN 8.6 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – DOBLE PRESENCIA (LABORAL-FAMILIAR):

Tabla 20: Sub-dimensión 8.6 otros puntos importantes – DOBLE PRESENCIA (LABORAL-FAMILIAR)

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	18	46 %
<b>Riesgo Medio</b>	16	41 %
<b>Riesgo Alto</b>	5	13 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

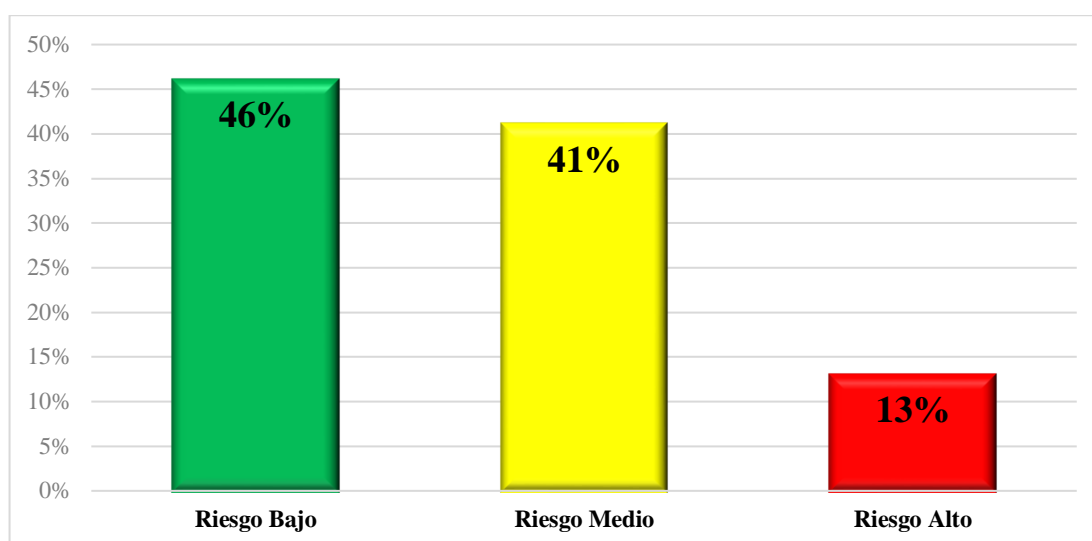


Ilustración 13: Sub-dimensión 8.6 otros puntos importantes – DOBLE PRESENCIA (LABORAL-FAMILIAR)

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 colaboradores es decir el 100 %, en la sub-dimensión de doble presencia (laboral-familiar), 18 sujetos son el 46 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; como así mismo 16 trabajadores es decir el 41 %, explican que sufren de riesgo medio; concluyendo que 5 servidores que equivalen al 13 %, manifiestan un padecimiento de riesgo alto.

### **Interpretación:**

De conformidad con el nivel más alto existente dentro de la sub-dimensión de doble presencia (laboral-familiar), se ha podido determinar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, nunca se han visto afectados por los problemas laborales, los que no afectan la vida personal y/o familiar; mientras que el nivel más bajo registrado dentro de la misma dimensión, nos indica que la minoría de colaboradores del área citada, siempre han tenido inconvenientes en la vida personal, por los problemas laborales y viceversa, que generan problemas intra-familiares, uso de bebidas psicotrópicas, bajo desempeño, pésima salud física y mental, entre otros problemas. Según (Candía, 2018) manifiesta que “es aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico familiar y a las demandas del trabajo asalariado y se origina por el aumento de la carga de trabajo, así como por la dificultad para responder a ambas demandas de forma simultánea”. (Torres, Di Gravia, Ferrer, & Campos, 2019). De acuerdo con el (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud, 2010) es “una necesidad de responder a las exigencias del trabajo y las responsabilidades domésticas sincrónicamente. Es el balance sobre la vida y el trabajo”. (Krejčí, Łakoma, Niedziałkowska, & Nowotarska, 2014).

## SUB-DIMENSIÓN 8.7 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL:

Tabla 21: Sub-dimensión 8.7 otros puntos importantes – ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	21	54 %
<b>Riesgo Medio</b>	17	44 %
<b>Riesgo Alto</b>	1	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

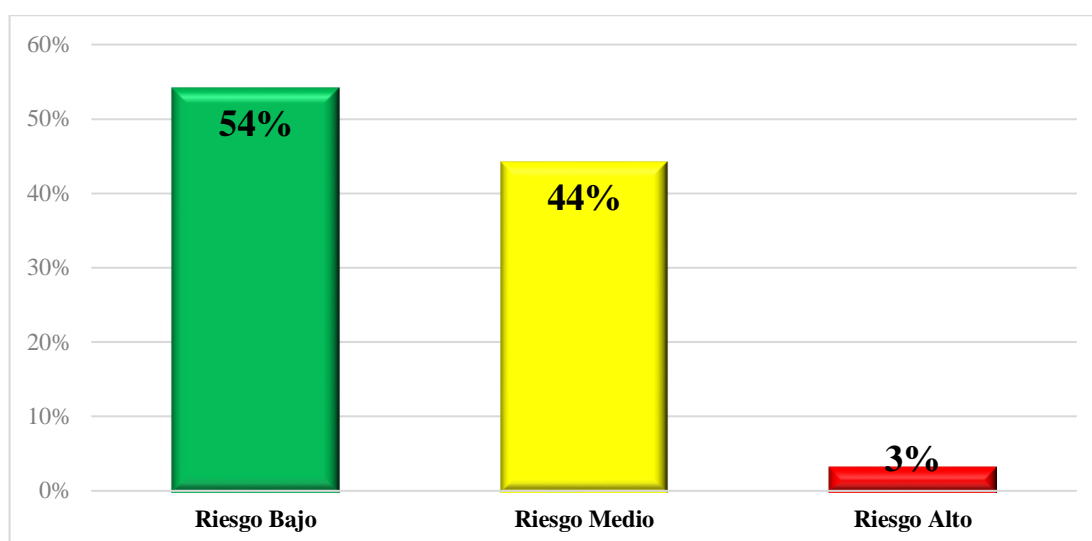


Ilustración 14: Sub-dimensión 8.7 otros puntos importantes – ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 sujetos es decir el 100 %, en la sub-dimensión de estabilidad laboral y emocional, 21 servidores son el 54 %, los cuales expresan que padecen de riesgo bajo; de igual forma 17 colaboradores es decir el 44 %, explican que sufren de riesgo medio; y para finalizar 1 trabajador que es el 3 %, manifiesta que padece de riesgo alto.

### **Interpretación:**

Según el nivel más alto existente dentro de la sub-dimensión de estabilidad laboral y emocional, se puede determinar, que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, nunca se han visto afectados por desmotivación; tampoco se sienten inconformes con su puesto de trabajo, ni mucho menos por incertidumbre del futuro laboral, mientras que el nivel más bajo dentro de la misma dimensión nos indica, que la minoría de colaboradores del área mencionada, siempre se encuentra padeciendo por falta de motivación, además existe una preocupación constante sobre su futuro en la empresa, lo cual genera estrés, problemas con los compañeros, bajo desempeño en el trabajo, mal clima laboral, absentismo, etc. De acuerdo con (Guzmán, 1985) define a la Estabilidad Laboral “como una garantía de permanencia en el empleo, o, más amplia y correctamente, como el derecho del trabajador de mantenerse en la misma situación jurídica, económica y social que posee en la empresa por efecto del cargo que en ella desempeña”. (Marín Boscan, 2016). Según (Montoya, 2006) “La estabilidad de los trabajadores en sus empleos es un principio dotado de doble proyección: de una parte, posee una proyección eminentemente social, que se refiere al interés del trabajador a permanecer vinculado a la empresa (interés obvio puesto que el trabajo es medio de vida y vehículo de inserción social de quienes lo prestan), y, de otro lado, una proyección eminentemente económico-productiva, que se refiere al interés del empresario en adaptar el volumen y la duración del trabajo a las necesidades productivas, organizativas o de otra índole, de la empresa”. (Montserrat, 2014).

## SUB-DIMENSIÓN 8.8 OTROS PUNTOS IMPORTANTES – SALUD AUTO-PERCIBIDA:

Tabla 22: Sub-dimensión 8.8 otros puntos importantes – SALUD AUTO-PERCIBIDA

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	13	33 %
<b>Riesgo Medio</b>	17	44 %
<b>Riesgo Alto</b>	9	23 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

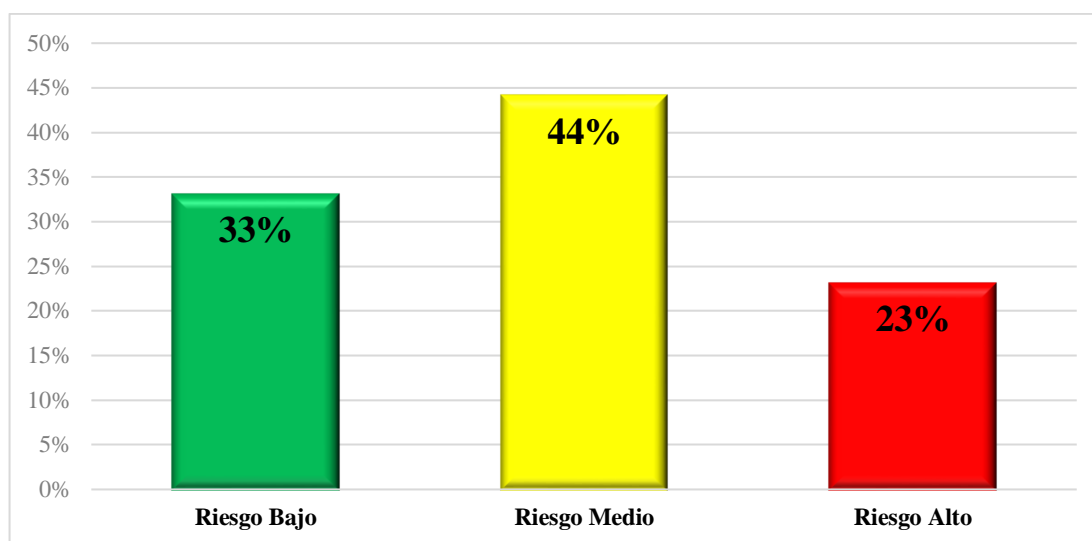


Ilustración 15: Sub-dimensión 8.8 otros puntos importantes – SALUD AUTO-PERCIBIDA

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos es decir el 100 %, en la sub-dimensión de salud auto-percibida, 17 trabajadores son el 44 %, los cuales expresan que padecen de riesgo medio; en el mismo sentido, 13 sujetos es decir el 33 %, explican que sufren de riesgo bajo; finalmente 9 colaboradores que son el 23 %, señalan que padecen de riesgo alto.

### **Interpretación:**

De conformidad con el nivel más alto que existe dentro de la sub-dimensión de salud auto-percibida, se puede observar que la mayoría de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, algunas veces no se han percatado de su propia salud ni física ni mental dentro del trabajo que realizan; mientras que, el nivel más bajo que existe dentro de la misma dimensión nos indica que, la minoría de colaboradores del área señalada, nunca se han hecho un auto-análisis sobre su salud, lo cual puede generar problemas a nivel físico como a nivel psicológico, creando enfermedades profesionales irreversibles, graves y en el peor de los escenarios permanentes. “La salud auto-percibida es un fenómeno multidimensional que proporciona información sobre la salud física, mental del individuo y se ha asociado con la mortalidad, movilidad y el uso de los servicios sanitarios”. (Sánchez Recio, 2019). Según (García & Hita, 2011; Segovia, Bartlett & Edwards, 1989)” La salud auto-percibida está determinada por muchos factores, como, por ejemplo, la edad, el sexo, el estatus socioeconómico, problemas emocionales e incluso el tipo de publicidad televisiva”. (Gómez Mármod & Moya Nicolás, 2013).



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Tabla 23: Resultados Generales de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
<b>Riesgo Bajo</b>	16	41 %
<b>Riesgo Medio</b>	23	59 %
<b>Riesgo Alto</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

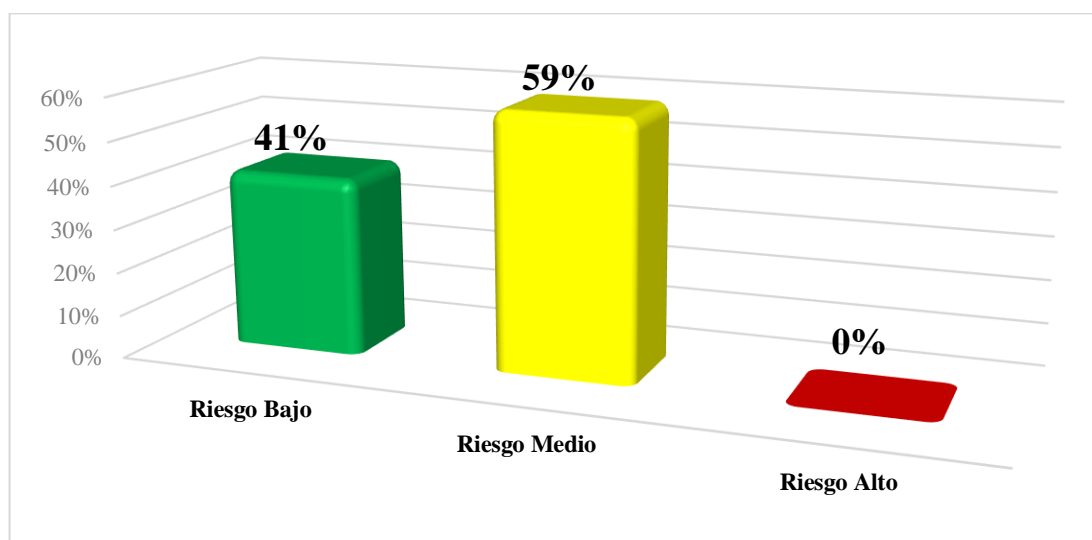


Ilustración 16: Resultados Generales de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos que equivalen al 100 %, 23 trabajadores es decir el 59 %, se encuentran en un RIESGO MEDIO; y 16 trabajadores o sea el 41 % se mantienen en un RIESGO BAJO.

### Interpretación:

Basándose en los resultados que se obtuvieron, el personal administrativo del Hospital del IESS Latacunga, en su mayoría se encuentra en RIESGO MEDIO, valor que nos indica un alto índice de riesgos psicosociales que padece dicho personal, lo que genera cansancio físico y mental por la sobre carga de trabajo, bajas oportunidades para desarrollar habilidades y conocimientos en el puesto de trabajo, además de existir una

mala comunicación y distribución de tareas; también por la existencia de actitudes de hostigamiento hacia uno o varios colaboradores, falta de tiempo para recuperar energía, dificultades para desconectarse de los pendientes laborales, por último, las condiciones de trabajo de algunos colaboradores no es adecuada, por lo que, puede llegar a originarse bajo desempeño, malas relaciones entre colaboradores, absentismo, problemas de salud, lo que va a incidir en problemas a mediano plazo, lo que afectará la integridad física, creando enfermedades laborales; por otro lado, la minoría de servidores se mantienen en RIESGO BAJO, lo cual nos indica que este grupo no padece de riesgos psicosociales; para evitar algún inconveniente en la salud, es recomendable realizar un monitoreo periódico, el mismo que garantizará que el nivel se mantenga en una línea optima dentro del Hospital. De acuerdo con (Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno, y Jiménez, 2007) “son aquellas condiciones presentes en un escenario laboral y que se encuentran inmersas en la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de las tareas, que perturban el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador, así como la misma gestión laboral. Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial laboral”. (Polanco Martínez & García Solarte, 2016). “Son aquellos relacionados directamente con las condiciones laborales, entendidas como el ambiente en el que se desempeña la actividad, la relación con los directivos y compañeros, así como los instrumentos y herramientas con las que cuenta el propio trabajador”. (Jimenez Gutierrez, 2012).

## ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) POR DIMENSIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA

### SUB-ESCALA 1 – RELACIONES INTERPERSONALES:

Tabla 24: Sub-escala 1 – RELACIONES INTERPERSONALES

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	9	17	10	3	0
Soy aceptado/a por mí grupo de trabajo	19	17	3	0	0
Los miembros del grupo son distantes conmigo	0	0	0	20	19
Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo/a	0	0	1	18	20
El grupo de trabajo valora mis aportes	14	13	8	4	0

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

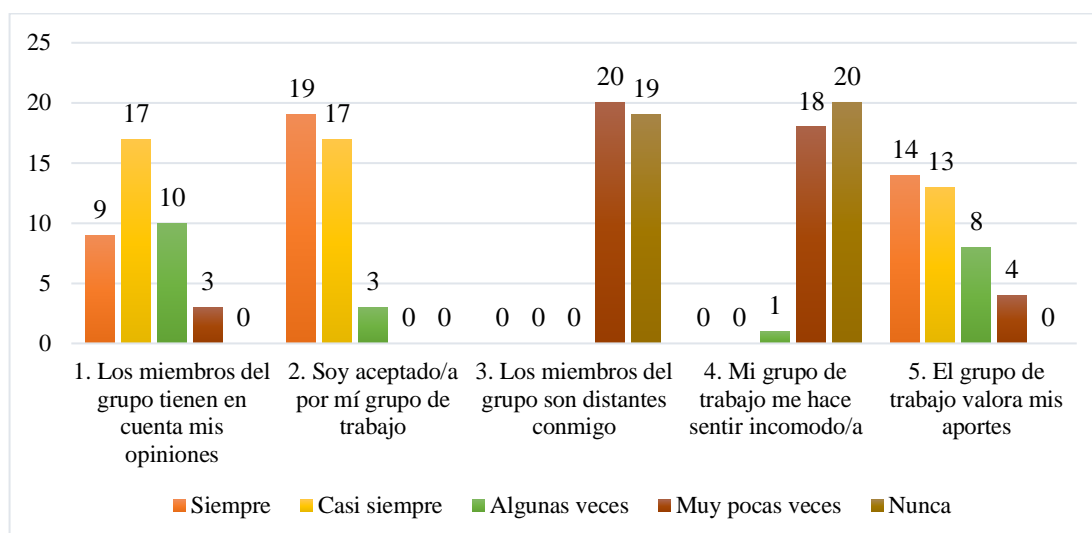


Ilustración 17: Sub-escala 1 – RELACIONES INTERPERSONALES

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la población, se estableció que 39 colaboradores representa al 100 %; se procede a analizar los puntajes más altos dentro de la dimensión de relaciones interpersonales, siendo 17 trabajadores equivalente al 54 %, en que los jefes casi siempre toman en cuenta las opiniones de los servidores; de igual forma, 19 colaboradores es decir el 49 % se sienten aceptados por parte de los compañeros de área; de la misma manera, 20 servidores que son el 51 % consideran que los demás compañeros de área, muy pocas veces actúan de forma distante con su grupo de trabajo; por otra parte, 20 trabajadores es decir el 51 % opinan que nunca se

han dado actitudes negativas que generen algún conflicto o incomodidad; para finalizar, 14 sujetos se consideran el 36% de la población total, manifiestan que los aportes con los que se contribuye, son siempre valorados por los demás compañeros de trabajo y superiores.

### **Interpretación:**

Como se puede determinar en esta dimensión, existen valores muy marcados que demuestran muy buenas relaciones interpersonales positivas, entre colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, motivando un clima laboral idóneo para el desempeño. De acuerdo con (Wiemann, 2011) “Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias”. (Montes Padilla, 2016). “Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación. Es un componente esencial de la psique, necesita del pensamiento y lenguaje y lo conforman las vivencias, la memoria, las emociones y sentimientos, las motivaciones y expectativas, los objetivos y metas, el potencial de cada sujeto en conjunto y sus habilidades y actitudes, y a su vez de su capacidad de interacción psicosocial. Y puede ser verbal y no verbal, interindividual o intergrupala”. (Calle Santos, 2013).

## SUB-ESCALA 2 – ESTILO DE DIRECCIÓN:

Tabla 25: Sub-escala 2 – ESTILO DE DIRECCIÓN

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	15	10	8	6	0
El jefe es mal educado/a	0	0	0	11	28
Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	11	13	7	8	0
Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	0	0	10	13	16
El jefe desconfía del grupo de trabajo	0	0	10	16	13

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

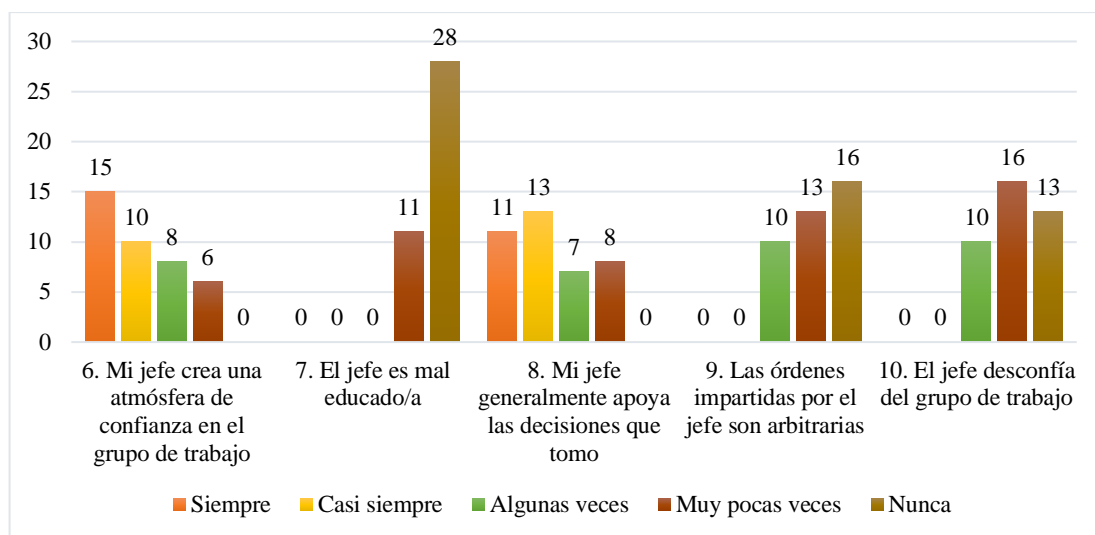


Ilustración 18: Sub-escala 2 – ESTILO DE DIRECCIÓN

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos que equivalen al 100 %, se procede a analizar los puntajes más altos que existen dentro de la dimensión de estilo de dirección; de igual forma se sabe, que 15 colaboradores son el 48 %, quienes afirman que el jefe siempre crea una buena atmósfera de trabajo; de igual forma 28 sujetos corresponden al 72 %, quienes están de acuerdo, que el jefe inmediato nunca muestra una mala educación, dando a conocer que dentro del Hospital, existen valores positivos por parte de los superiores y entre compañeros de trabajo; así mismo, 13 trabajadores que son el 33 %, manifiestan que casi siempre el superior inmediato apoya las decisiones que se aportan; los 16 servidores es decir el 41 % están de acuerdo con que las decisiones que

toma el jefe nunca son arbitrarias; se concluye que, 16 colaboradores es equivalente al 41 %, que sostienen que muy pocas veces el jefe desconfía del grupo de trabajo.

**Interpretación:**

Existiendo un ambiente idóneo con buenos valores y sobre todo con una dirección precisa sin autoritarismo, se obtiene como resultado un excelente clima laboral en el área administrativa del Hospital del IESS Latacunga. “Hoy en día los conceptos que triunfan son los de liderazgo y coaching: anglicismo que procede del verbo inglés to coach, «entrenar» que es un método que consiste en acompañar, instruir y entrenar a una persona, o a un grupo de ellas, con el objetivo de cumplir metas o desarrollar habilidades específicas”. (García Lizama, 2018). “La Dirección es un proceso social de adaptación de los recursos de una organización, a través de un plan lógico de acción, que consiga con la máxima productividad y rentabilidad, el mantenimiento de la misión-objetivo consensuada en dicha organización”. (Actualidad Empresa, 2014).

### SUB-ESCALA 3 – SENTIDO DE PERTENENCIA:

Tabla 26: Sub-escala 3 – SENTIDO DE PERTENENCIA

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	15	14	10	0	0
Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades	9	10	11	9	0
Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	8	8	12	5	6
Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa	5	9	12	6	7
Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	3	5	12	9	10

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

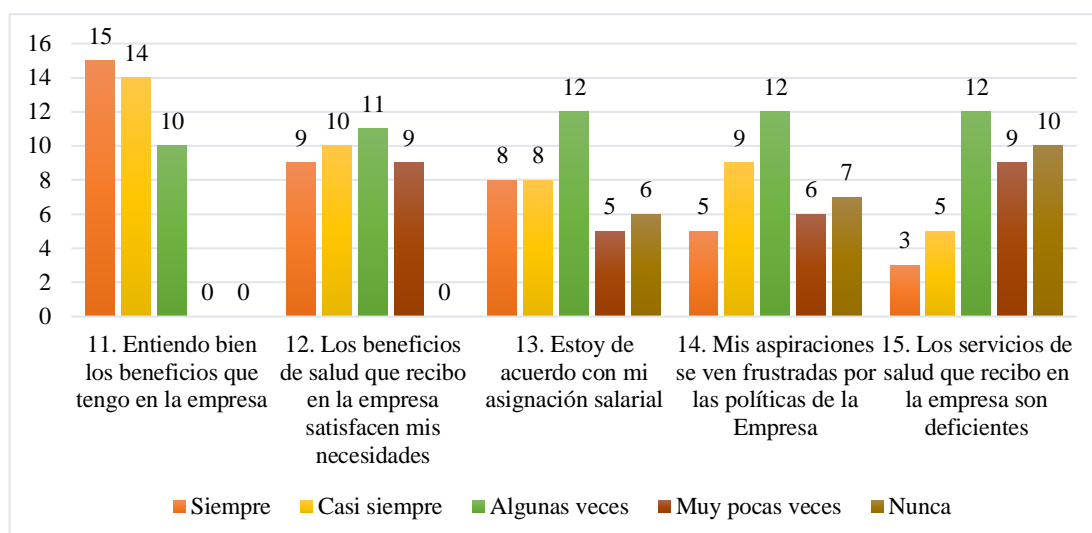


Ilustración 19: Sub-escala 3 – SENTIDO DE PERTENENCIA

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 trabajadores que representan el 100 %, se procede a tomar en cuenta los puntajes más altos que existen dentro de la dimensión de sentido de pertenencia; sabiendo que, 15 servidores son el 38 % que opinan, que siempre captan bien los beneficios que reciben; de la misma manera 11 colaboradores es decir el 28 %, corroboran, que algunas veces satisfacen las necesidades de salud; también 12 sujetos siendo el 31 %, expresan que en algunas ocasiones están de acuerdo con el salario; los 12 colaboradores que son el 31 %, afirman que algunas veces se ven frustradas las aspiraciones personales por las políticas de la empresa; finalmente, 12 empleados es

decir el 31 %, declaran que algunas veces los servicios de salud que reciben son deficientes.

**Interpretación:**

Como se puede apreciar, la mayoría de colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, se encuentran muy poco insatisfechos, ya sea por salud, salario, frustración debido a las políticas de la empresa y en lo que corresponde a esta dimensión es decir al “sentido de pertenencia”, es recomendable que los Directores del Hospital, tomen medidas correctivas para mejorar el nivel de la percepción por parte de los trabajadores, ya que, corrigiendo este problema mejorará el desempeño laboral de todos los colaboradores. “El sentido de pertenencia hace que un colaborador se sienta parte de la empresa y tome los objetivos del equipo como propios; al estar comprometido con tu trabajo aumentas tu desempeño y contribuyes a mejorar el ambiente laboral al mantener una actitud positiva que contagia de entusiasmo a tus compañeros”. (Chávez Montes De Oca, 2019). “Un trabajador que se siente parte de un entorno, que ha creado un vínculo emocional, se siente comprometido a hacer las cosas bien, colaborar con el equipo y hablar a los demás de su trabajo, de la empresa, los compañeros o el jefe de manera positiva. Además, lo hará expresando su motivación y bienestar (podríamos decir que la ley de atracción estaría jugando a tu favor)”. (Soler Anglés, 2019).



## SUB-ESCALA 4 – RETRIBUCIÓN:

Tabla 27: Sub-escala 4 – RETRIBUCIÓN

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Realmente me interesa el futuro de la Empresa	29	8	2	0	0
Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	18	12	5	4	0
Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa	0	0	4	10	25
Sin remuneración no trabajo horas extras	4	2	3	14	16
Sería más feliz en otra empresa	0	3	8	14	14

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

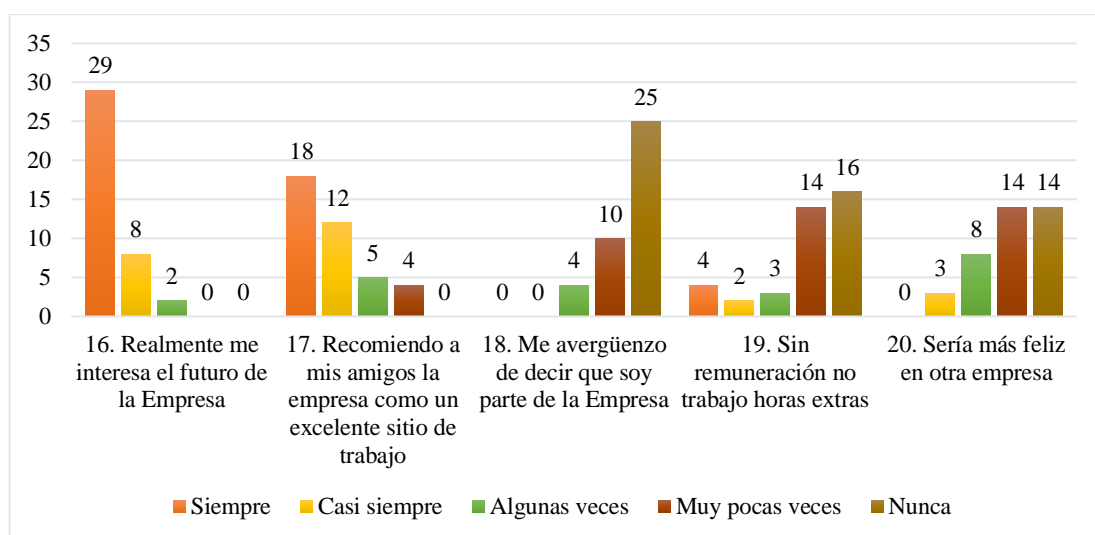


Ilustración 20: Sub-escala 4 – RETRIBUCIÓN

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 sujetos que equivalen al 100 %, se procede a tomar en cuenta los puntajes más altos que existen dentro de la dimensión de retribución; siendo que 29 servidores corresponde al 74 %, quienes expresan, que siempre se interesan por el futuro de la empresa; por otra parte, 18 colaboradores es decir el 46 %, manifiestan que siempre recomiendan a los conocidos como un buen lugar de trabajo el Hospital; de igual forma, los 25 trabajadores que son el 64 %, opinan que nunca se avergüenzan de afirmar que trabajan en dicha casa de salud; además, 16 sujetos esto es el 41 %, aseveran que nunca realizan su trabajo sin remuneración de horas extras; para finalizar

8 colaboradores que viene a ser el 20 %; ellos expresan, que en algunas ocasiones serian felices en otra empresa o institución.

**Interpretación:**

De acuerdo con la retribución justa que reciben los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, afirman encontrarse motivados y satisfechos con su trabajo, que lo demuestran con un desempeño muy eficiente, lo cual genera un índice muy alto de un buen clima laboral. “Cuando hablamos de retribución laboral solemos asociar este concepto a una compensación monetaria, pero, en esencia, hace referencia a una recompensa de cualquier tipo. Por ello, las compañías deben incorporar un sistema de retribución que englobe tanto los aspectos económicos como los emocionales”. (Opere, 2016). “El concepto de retribución en el ámbito de la economía y empleo hace referencia al salario o sueldo en forma de dinero o especie que percibe una persona por su trabajo. Dicha cantidad dependerá lo fijado previamente bajo un contrato y dentro de las exigencias legales que establezca el derecho laboral. También puede considerarse como retribución el cobro que obtiene un inversionista por acciones u otros dividendos que reciba”. (García, 2017).

## SUB-ESCALA 5 – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS:

Tabla 28: Sub-escala 5 – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	17	15	6	1	0
El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	15	15	8	0	1
El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	2	2	11	10	14
Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	1	2	12	12	12
La iluminación del área de trabajo es deficiente	3	2	8	9	17

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

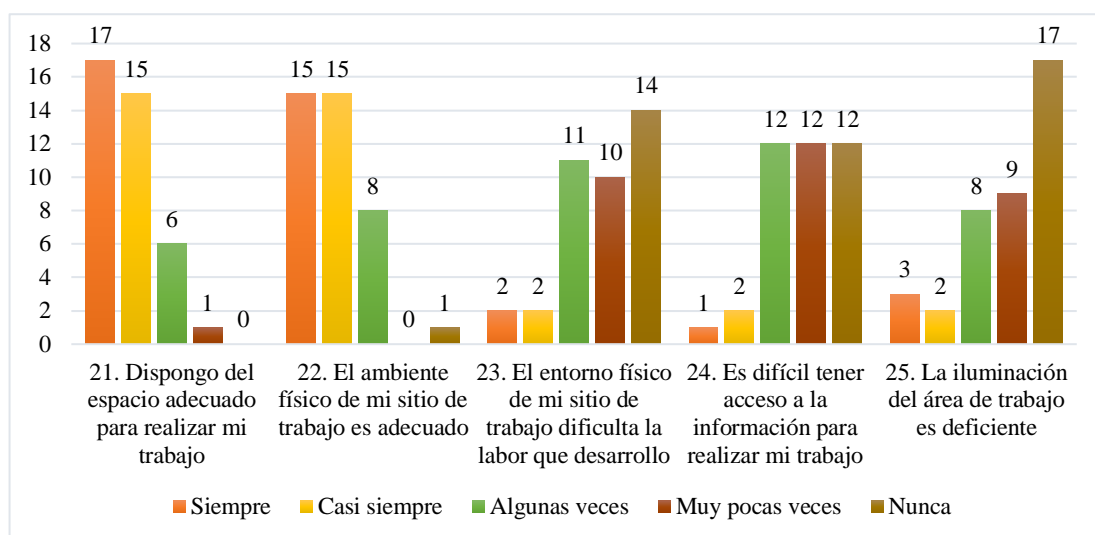


Ilustración 21: Sub-escala 5 – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos que equivalen al 100 %, se procede a analizar los puntajes más altos existentes dentro de la dimensión de disponibilidad de recursos; siendo que, 17 colaboradores que son el 44 %, manifiestan que siempre disponen de un espacio adecuado para realizar su trabajo; por otra parte, 8 trabajadores es decir el 20 % expresan, que en algunas ocasiones el ambiente físico es adecuado para trabajar; de igual forma, 14 sujetos equivalentes al 36 %, opinan que nunca se han visto afectados por el entorno físico para realizar sus tareas; de la misma manera, 2 servidores que son el 5 %, expresan que casi siempre es difícil tener acceso a la

información necesaria para realizar su trabajo; para finalizar, 17 empleados o sea el 48%, afirman que la iluminación del área nunca es deficiente.

### **Interpretación:**

Los recursos disponibles han permitido, que el personal del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, se encuentre trabajando en un clima laboral idóneo, por lo que es esencial, que las demás áreas existentes en el Hospital, faciliten información, datos y recursos necesarios para las demás áreas y compañeros, a fin de llevar a fiel cumplimiento las tareas encomendadas. “Los recursos de una empresa son todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad. Estos factores pueden ser de cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, documentos e información, entre otros. Todos estos son elementos que se usan en algún punto del proceso de producción. Sus funciones son variadas: ser transformados en bienes y/o servicios para los usuarios finales, participar en el proceso de transformación anterior y distribuir los bienes y/o servicios finales al usuario final”. (Jauregui, 2018). “Los recursos son los medios utilizados por las empresas para ejecutar sus actividades y de esta manera alcanzar sus objetivos. En las empresas hay gran cantidad de recursos tales como: personas, máquinas, dinero, materiales, etc., los cuales son obtenidos del medio ambiente exterior y entran a la empresa a cumplir diferentes funciones”. (De Trejo, 2008).

## SUB-ESCALA 6 – ESTABILIDAD:

Tabla 29: Sub-escala 6 – ESTABILIDAD

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño	1	1	13	12	12
La empresa brinda estabilidad laboral	9	11	11	4	4
La empresa contrata personal temporal	1	5	12	12	9
La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	1	7	11	13	7
De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	18	9	8	2	2

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

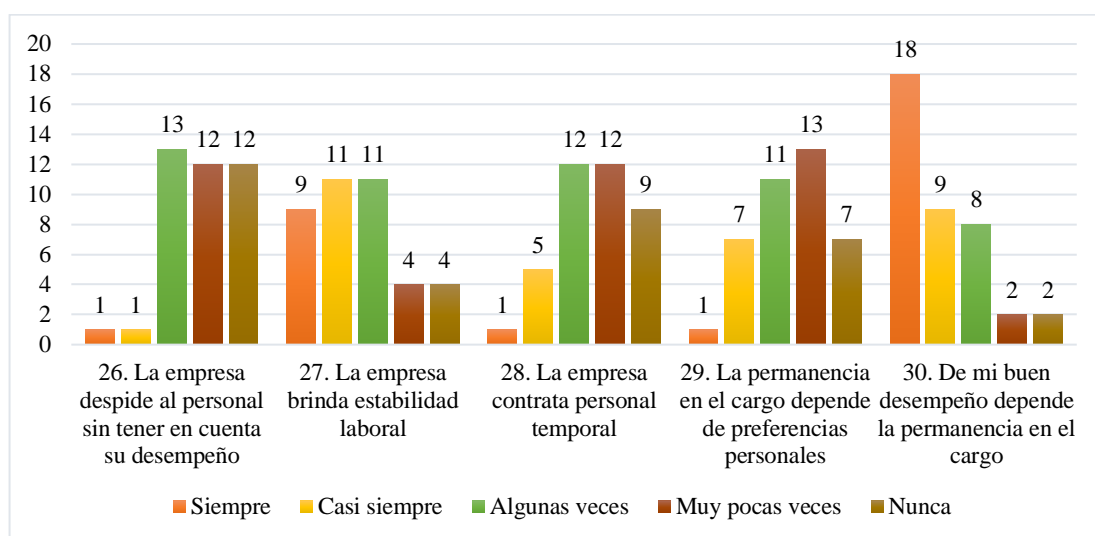


Ilustración 22: Sub-escala 6 – ESTABILIDAD

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

Tomados en cuenta los 39 colaboradores que equivalen al 100 %, se analizan los puntajes más altos que existen dentro de la dimensión de estabilidad; 13 trabajadores es decir 33 %, manifiestan que algunas veces la empresa despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño; también 9 servidores que son el 23 %, expresan que siempre la empresa brinda estabilidad laboral; además 9 trabajadores es decir el 23 %, opinan que el Hospital nunca contrata personal temporal; de igual forma, 13 empleados es decir el 33 %, confirman que muy pocas veces la permanencia de un cargo depende de

preferencias personales; para finalizar, 18 servidores equivalente al 46 %, corroboran que siempre depende del buen desempeño la permanencia en el puesto de trabajo.

### **Interpretación:**

Según la dimensión de estabilidad se puede apreciar, que el personal administrativo del Hospital del IESS Latacunga, siente que la Institución les brinda estabilidad laboral, por lo que, el desempeño de los colaboradores es muy óptimo y reconocido por los jefes, por otra parte, el clima laboral mejora ya que el hospital contrata personal temporal lo cual beneficia a todos. Según (Montoya, 2006) “La estabilidad de los trabajadores en sus empleos es un principio dotado de doble proyección: de una parte, posee una proyección eminentemente social, que se refiere al interés del trabajador a permanecer vinculado a la empresa (interés obvio puesto que el trabajo es medio de vida y vehículo de inserción social de quienes lo prestan), y, de otro lado, una proyección eminentemente económico-productiva, que se refiere al interés del empresario en adaptar el volumen y la duración del trabajo a las necesidades productivas, organizativas o de otra índole, de la empresa”. (Montserrat, 2014). De acuerdo con (Guzmán, 1985) define a la “Estabilidad Laboral como una garantía de permanencia en el empleo, o, más amplia y correctamente, como el derecho del trabajador de mantenerse en la misma situación jurídica, económica y social que posee en la empresa por efecto del cargo que en ella desempeña”. (Marín Boscan, 2016).

## SUB-ESCALA 7 – CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN:

Tabla 30: Sub-escala 7 – CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Entiendo de manera clara las metas de la Empresa	21	12	5	1	0
Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	19	11	9	0	0
Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	1	11	8	10	9
Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	0	7	11	17	4
Las metas de la empresa son poco entendibles	2	1	9	13	14

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

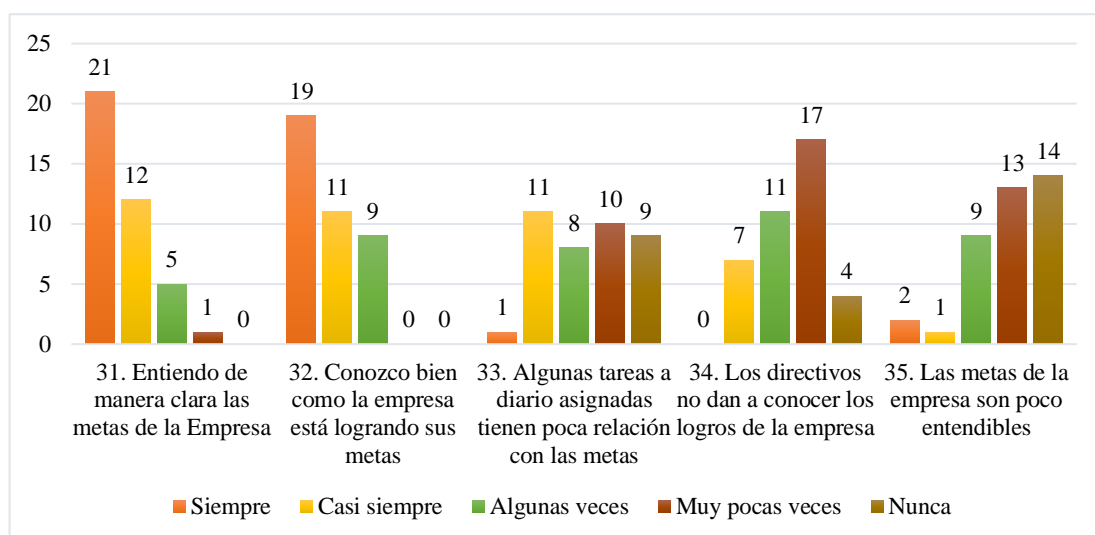


Ilustración 23: Sub-escala 7 – CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

De los 39 servidores públicos que equivalen al 100 %, se procede a analizar los puntajes más altos que existen dentro de la dimensión de claridad y coherencia en la dirección; 21 colaboradores es decir el 54 % manifiestan que siempre entienden claramente las metas de la empresa; por otra parte, 19 sujetos que son el 49 %, los que expresan que conocen bien como la empresa siempre alcanza las metas planificadas; de igual forma, 11 trabajadores que es el 28 %, ratifican que algunas tareas a diario casi siempre tienen poca relación con las metas; de la misma manera, 17 sujetos o sea el 44 %, expresan que los directivos muy pocas veces no revelan los logros que ha

obtenido la empresa; para finalizar, 14 colaboradores es decir el 36 %, afirman que nunca son claras y comprensivas las metas de la institución.

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta dimensión de claridad y coherencia, hay que priorizar varios factores que generan insatisfacción en los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga, por lo que, se deben establecer metas concisas, claras, objetivas y coherentes para mejorar el clima y el desempeño laboral. “Pues esto es lo que debemos conseguir: coherencia organizacional. Esta forma de actuar, generará seguridad en las personas que tenemos en los equipos y como sabemos la seguridad te aporta un estado que hace que puedas estar enfocado a las tareas que debes realizar y no estar pensando en otras cosas. No dudando, no viviendo en un mar de incertidumbres que solo hace que erradicar la eficacia de las tareas de una forma abrumadora. Para ser coherente debemos medir muy bien nuestras decisiones, nuestras acciones y siempre tener presente a qué organización pertenecemos y cómo es esa organización, así como lo que se espera de mí como líder. Confianza, cohesión, satisfacción, afinidad, tranquilidad, reflexión, motivación, alineación, todo esto y mucho más se consigue siendo coherente”. (García Llop, 2017). “Se refiere a la medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia, y valores colectivos, identificado como el grado en que se perciben en el medio interno la cooperación, responsabilidad y respeto”. (Peña Viveros, y otros, 2015).



## SUB-ESCALA 8 – VALORES COLECTIVOS:

Tabla 31: Sub-escala 8 – VALORES COLECTIVOS

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	7	17	12	3	0
Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	7	19	9	4	0
Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	10	14	10	5	0
Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	1	7	13	13	5
Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	6	9	13	8	3

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

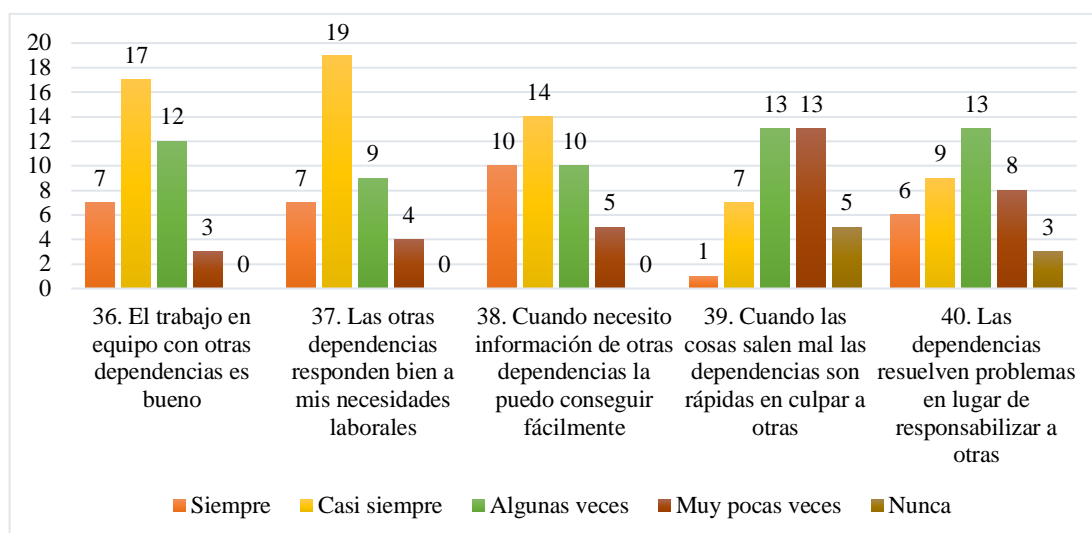


Ilustración 24: Sub-escala 8 – VALORES COLECTIVOS

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### Análisis:

Con los 39 trabajadores que equivalen al 100 %, se procede a analizar los puntajes más altos que existen dentro de la dimensión de valores colectivos; 17 servidores es el 44 %, que opinan que casi siempre el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno; por otro lado, 19 personas que son el 49 %, confirman que casi siempre las otras dependencias responden bien a las necesidades de los demás; de igual manera, 14 colaboradores es decir el 36 %, ratifican que casi siempre se puede obtener información de otras dependencias fácilmente; así mismo, 7 sujetos que representan el 18 %, manifiestan que casi siempre algunas dependencias culpan a otras cuando algo sale

mal; para finalizar, 13 trabajadores que son el 33 %, afirman que en algunas oportunidades, las dependencias resuelven sus propios problemas sin responsabilizar a otras.

### **Interpretación:**

En los resultados de esta dimensión, se observa que es necesario mejorar algunos factores como es la responsabilidad para la resolución de problemas, porque es la base sustancial, para crear conciencia y beneficios personales en cada trabajador del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga. “Los valores corporativos son estos aspectos que hacen a tu empresa diferente del resto, no es la marca o el logo, son aspectos más profundos que generan para la compañía una ventaja competitiva frente al resto, además, es la creencia de lo que la empresa es de manera compartida por los integrantes de la misma. Valores que marcan el comportamiento de los miembros y que con el paso del tiempo se transmiten de unos a otros y orientan y determinan la actividad y el quehacer de la empresa. Alineados y en coherencia con su estrategia de actuación”. (Business School, 2018). “Son el conjunto de principios éticos y profesionales mediante los cuales ésta elige guiar sus actividades y que denotan de alguna manera el espíritu de la misma. Los valores son la “personalidad” de la empresa, ya que resumen en seis o siete conceptos (no se aconseja elegir muchos más) el modo de proceder de la misma, los valores no deberían reflejar el deseo o la expectativa de los dirigentes o fundadores de la empresa, ni los cometidos puntuales de la misma (todo eso pertenece a su misión y visión), sino los principios éticos reales, actuales, en base a los que se asienta la cultura de la empresa”. (Raffino, 2020).

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

Tabla 32: Resultados Generales de la Escala de Clima Organizacional

	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Nivel Alto	29	74 %
Promedio	10	26 %
Nivel Bajo	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

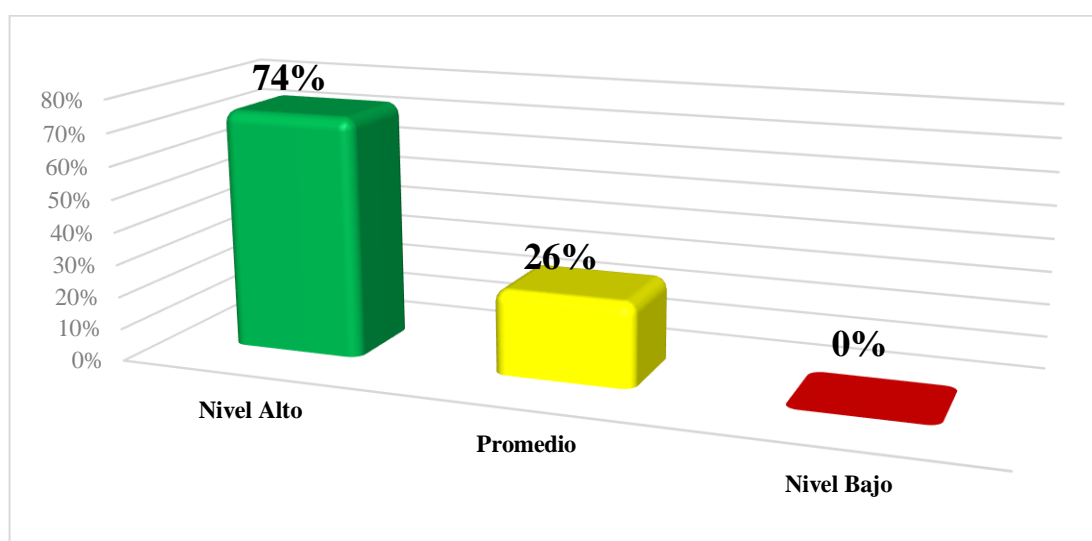


Ilustración 25: Resultados Generales de la Escala de Clima Organizacional

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín  
**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

### **Análisis:**

De los 39 servidores públicos que equivalen al 100 %, 29 colaboradores son el 74 % los que se encuentran en un clima organizacional alto; y 10 trabajadores es decir el 26 %, se mantienen en un clima organizacional promedio.

### **Interpretación:**

De conformidad con los resultados que se obtuvieron, el personal administrativo del Hospital del IESS Latacunga, en su mayoría se encuentra en un NIVEL ALTO, valor que nos indica una elevada aceptación que se relaciona directamente con un buen ambiente de trabajo, generando relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo, además, de disponer de un buen liderazgo por parte de los jefes

inmediatos, los cuales transmiten excelentes valores, sensaciones motivacionales; lo cual genera un nivel muy alto de desempeño y por ende, se logra alcanzar los objetivos institucionales; por otro lado, la minoría de servidores se mantienen en un NIVEL PROMEDIO, lo que nos indica que el ambiente laboral para algunos trabajadores es normal o neutro, en definitiva, esto quiere decir, que el ambiente no es ni eficiente ni deficiente, para lo cual, es recomendable investigar profundamente el conflicto, con la finalidad de que se eleve el nivel situacional del Hospital. “Es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados; esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros”. (Hernández, 2014). “El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa. De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento”. (Sánchez , 2011).

### **3.2. Verificación de hipótesis**

Para la verificación de la hipótesis se procedió a trabajar con los puntajes totales (riesgo/nivel bajo; riesgo medio-promedio; riesgo/nivel alto) de cada una de las encuestas.

#### **HIPÓTESIS NULA:**

H<sub>0</sub>: Los Riesgos Psicosociales NO influyen en El Clima Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del Hospital IESS Latacunga.

#### **HIPÓTESIS ALTERNATIVA:**

H<sub>1</sub>: Los Riesgos Psicosociales SI influyen en El Clima Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del Hospital IESS Latacunga.

#### **3.2.1. Selección del nivel de significación**

Se utilizará el nivel  $\alpha = 0,05$

#### **3.2.2. Descripción de la población**

Se trabajó con la toda la población, es decir 39 colaboradores del Área Administrativa del Hospital del IESS Latacunga, debido a que no se podía extraer una muestra por la reducida población. No hubo forma de relacionar las encuestas por pregunta ya que una de ellas posee 58 ítems y la otra 40 pregunta; pero para aplicar CHI Cuadrado se utilizaron los resultados generales (tablas 23 y 32 respectivamente) que se obtuvieron de cada una de las encuestas, tanto para medir los riesgos psicosociales como para conocer el nivel del clima laboral, ya que ambas encuestas, estudian 3 escalas de medición (bajo, medio, alto); alcanzando 78 encuestas totales aplicadas (39 de la una variable y 39 de la otra).

- Filas: Variables (riesgos psicosociales-clima laboral, resultados generales)
- Columnas: Escalas o niveles de medición (bajo, medio, alto)

#### **3.2.3. Especificación estadística**

De acuerdo con la tabla de contingencia 2x3, utilizaremos lo siguiente:

**Formula:**

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E^2)}{E}$$

**Simbología:**

$\chi^2$  = Chi / Ji cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

**O** = Frecuencias Observadas

**E** = Frecuencias Esperadas

**E<sup>2</sup>** = Frecuencias Esperadas al cuadrado

**3.2.4. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo**

Para decidir sobre las regiones, primero se determina los grados de libertad (gl), sabiendo que el cuadrado se forma por 2 filas y 3 columnas.

**Formula:**

$$gl = (\#F - 1) * (\#C - 1)$$

**Conversión:**

$$gl = (2 - 1) * (3 - 1)$$

$$gl = 2$$

Por ende 2 es el grado de libertad, con la significación de 0,05; encontramos en la tabla de  $\chi^2$  un valor de 5,9915, lo que quiere decir, que se acepta la Hipótesis Nula para todo valor del chi cuadrado que este dentro del rango de 5,9912 y se rechaza la Hipótesis Nula cuando los valores son mayores a 5,9912.

De la misma manera sucede con la Hipótesis alternativa, se rechaza si el chi cuadrado calculado es menor que el chi cuadrado de la tabla, y se acepta la hipótesis Alternativa si el chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado de la tabla.

### 3.2.5. Distribución del Chi cuadrado

Tabla 33: Distribución de Chi cuadrado

Grados de Libertad	Probabilidad									
	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	<b>5,9915</b>	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1413	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489

### 3.2.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla 34: Frecuencias Observadas

	Riesgo / Nivel Bajo	Riesgo Medio Promedio	Riesgo / Nivel Alto	TOTAL
<b>Riesgos Psicosociales</b>	16	23	0	39
<b>Clima Laboral</b>	0	10	29	39
<b>TOTAL</b>	16	33	29	<b>78</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

Tabla 35: Matriz de Frecuencias Esperadas

	Riesgo / Nivel Bajo	Riesgo Medio Promedio	Riesgo / Nivel Alto	TOTAL
<b>Riesgos Psicosociales</b>	8	16,5	14,5	39
<b>Clima Laboral</b>	8	16,5	14,5	39
<b>TOTAL</b>	16	33	29	<b>78</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga

Tabla 36: Cálculo del Chi cuadrado

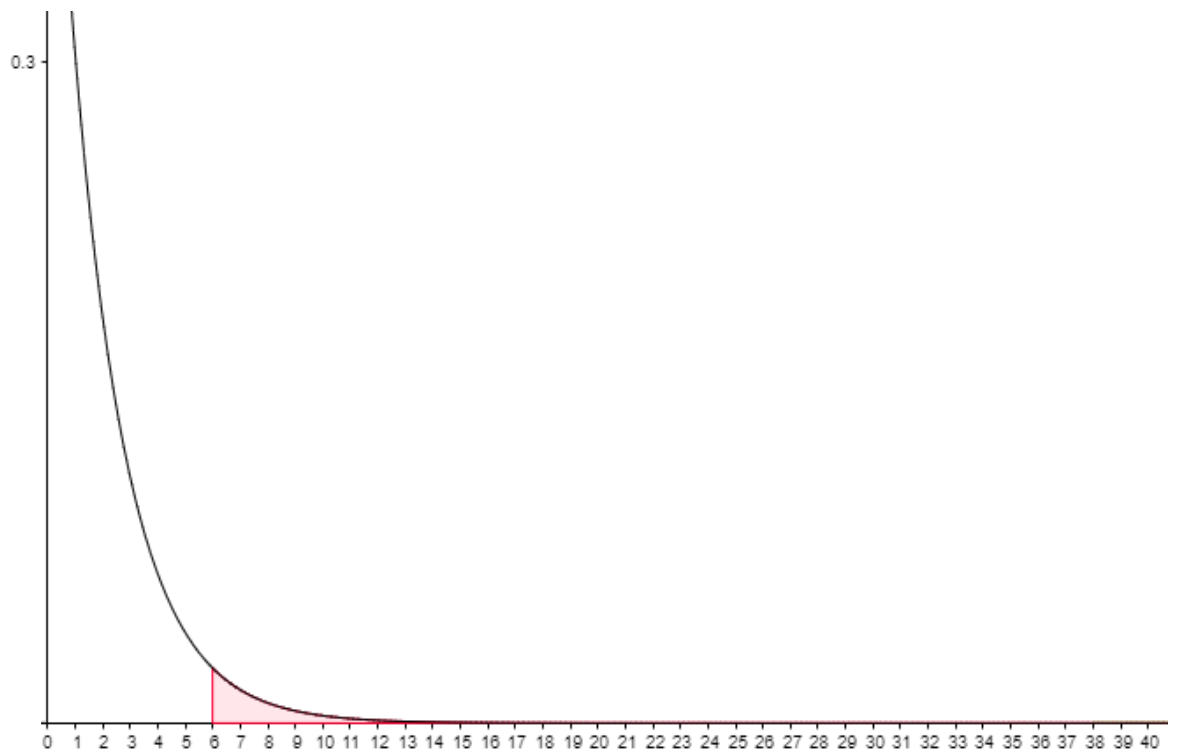
FO	FE	(FO - FE)	(FO - FE) <sup>2</sup>	(FO-FE) <sup>2</sup> /FE
16	8	8	64	8
23	16,5	6,5	42,25	2,56
0	14,5	-14,5	210,25	14,5
0	8	-8	64	8
10	16,5	-6,5	42,25	2,56
29	14,5	14,5	210,25	14,5
<b>78</b>	<b>78</b>	<b>TOTAL</b>		<b>50,12</b>

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS Latacunga



### 3.2.7. Representación Gráfica



*Ilustración 26: Campana de Gauss*

**Elaborado por:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Fuente:** Personal Administrativo del Hospital del IESS

### 3.2.8. Decisión Estadística

Con grado de libertad de 2 y un nivel de significación de 0,05, se obtiene en la Tabla de chi-cuadrado este referente de 5,9915, pero el chi-cuadrado calculado es de 50,12 por lo que, se encuentra fuera de aceptación y se rechaza la Hipótesis Nula; debido a esto se acepta la Hipótesis Alternativa que dicta que: “Los Riesgos Psicosociales SI influyen en El Clima Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del Hospital IESS Latacunga”.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1. Conclusiones**

Luego de conocer los resultados globales de las encuestas que se aplicaron al personal administrativo del Hospital del IESS de Latacunga, se concluyó que:

- Los riesgos psicosociales si influyen en el clima laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital del IESS Latacunga.
- Los riesgos psicosociales que padece el personal administrativo del Hospital del IESS Latacunga, se encuentra en riesgo de nivel medio.
- El clima laboral al que están sujetos los colaboradores del área administrativa de esta casa de salud es óptimo para el desempeño laboral.
- Por el compendio de datos que se obtuvieron a través de las encuestas aplicadas, se elaboró una propuesta de proyecto que podría permitir controlar y prevenir los riesgos psicosociales si los aplica correctamente.

## **4.2. Recomendaciones**

- Implementar pausas activas en horas de trabajo, para que el personal pueda renovar energías y continuar con su labor; el tiempo adecuado para dicha pausa es de 5 minutos por cada 45 minutos que se trabaja frente a un computador; de igual forma, se pueden realizar micro-pausas que van de 5 a 10 segundos por cada 10 minutos de trabajo efectuado.
- Evaluar semestralmente al personal para conocer el nivel de riesgo psicosocial en el que se encuentra, para lo cual es conveniente llevar un registro de dichos eventos.
- Realizar capacitaciones de prevención a todo el personal administrativo, que tienen que ver con: el origen de los riesgos psicosociales, su clasificación, incidencias psicósomáticas y la forma en que repercute en las relaciones interpersonales e intra-personales, tanto en la vida personal y/o familiar como en la profesional.
- Disponer de un cronograma de charlas motivacionales para todo el personal y áreas mencionadas anteriormente, con la finalidad de mejorar el desempeño, aumentando su desenvolvimiento de sus laborales.
- Mantener flexibilidad para que el personal utilice esencias aromáticas naturales (aromaterapia) así como el ornato en todas las oficinas, con la finalidad de que ofrezcan tranquilidad y buena impresión, tanto para los colaboradores cuanto para visitantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, Y., Echeverri, L. M., Lizarazo, S., Quevedo, A. J., & Sanabria, B. (2010). *docplayer.es*. Obtenido de docplayer.es: <https://docplayer.es/29171320-Evaluacion-del-clima-laboral-escala-edco.html>
- Acero, Yusset; Echeverri, Lina María; Lizarazo, Sandra; Quevedo, Ana Judith; Sanabria, Bibiana. (2010). Escala de clima organizacional (EDCO). Santafé de Bogotá, Colombia.
- Actualidad Empresa. (22 de Enero de 2014). *actualidadempresa*. Obtenido de actualidadempresa: <http://actualidadempresa.com/direccion-liderazgo-y-concepto-del-lider-en-la-organizacion-empresarial/>
- Agencia Europea de Seguridad y Salud. (s.f.). *osalan.euskadi.eus*. Obtenido de osalan.euskadi.eus/: <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (s.f.). *osha.europa.eu*. Obtenido de osha.europa.eu: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alcaayaga Sepúlveda, A. (23 de Mayo de 2016). *Universidad San Sebastián*. Obtenido de Universidad San Sebastián: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Apaza, R. (28 de Diciembre de 2012). *rubenapaza*. Obtenido de rubenapaza: <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>
- Arias Jordán, B. F., & Saavedra Soledispa, V. J. (2016). Evaluación de los riesgos psicosociales que influyen en el ambiente laboral del personal administrativo y docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2085/1/T-UTEQ-0017.pdf>

- Arias Mantilla, J. F. (2014). Factores de riesgos psicosociales y su incidencia en el clima laboral de la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A. de la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/966/1/80209.pdf>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Ediciones Legales. Obtenido de [https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion\\_2008.pdf](https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_2008.pdf)
- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). (8 de Febrero de 2019). *achs.cl*. Obtenido de [achs.cl: https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx](https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx)
- Bernardo Moreno, J. (2011). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Business School. (25 de Septiembre de 2018). *blogs.imf-formacion*. Obtenido de [blogs.imf-formacion: https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/valores-corporativos/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/valores-corporativos/)
- Calle Santos, I. (20 de Noviembre de 2013). *Faro De Vigo*. Obtenido de [Faro De Vigo: https://www.farodevigo.es/opinion/2013/11/20/relaciones-interpersonales/917593.html](https://www.farodevigo.es/opinion/2013/11/20/relaciones-interpersonales/917593.html)
- Camacho Ramírez, A., & Rocío Mayorga, D. (27 de Junio de 2017). *Scielo*. Obtenido de [sciELO.org.co: http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf)
- Campaña Mosquera, E. I. (2015). Los riesgos psicosociales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de talento humano de la CNT EP matriz Quito. Quito, Ecuador: Universidad Central del

- Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7339/1/T-UCE-0007-215i.pdf>
- César Neffa, J. (2016). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Contribución a su Estudio. En J. César Neffa, *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Contribución a su Estudio* (pág. 104). Buenos Aires: Ceil Conicet.
  - Chávez Montes De Oca, V. (11 de Noviembre de 2019). *profesionistas.org.mx*. Obtenido de *profesionistas.org.mx*: <https://profesionistas.org.mx/que-es-el-sentido-de-pertenencia-en-el-trabajo/#:~:text=El%20sentido%20de%20pertenencia%20hace,de%20entusiasmo%20a%20tus%20compa%C3%B1eros>.
  - Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). (P. Mascaró Sacristán, Trad.) México: McGraw-Hill.
  - Cochea Perero, A. C., & Idrovo Rumbela, A. A. (2019). Análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional del área de redacción de una empresa de medios de comunicación de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12360/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-211.pdf>
  - Colombo, V., & Cifre Gallego, E. (Enero de 2012). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4455264>
  - Comunidad Andina de Naciones. (23 de Septiembre de 2005). Resolución 957: Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima, Perú.
  - Consultora Prodem. (19 de Septiembre de 2016). *Esan*. Obtenido de Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-competencias/>

- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Universum Humanidades y Ciencias Sociales*, 43-58.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (38 de Noviembre de 2016). *Redalyc*. Obtenido de *Redalyc*: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- De Trejo, R. (25 de Agosto de 2008). *reginadetrejo.blogspot*. Obtenido de *reginadetrejo.blogspot*: <http://reginadetrejo.blogspot.com/2008/08/recursos-basicos-de-empresa.html>
- Del Valle Carreño, J. A. (2017). Evaluación de riesgo psicosocial y la incidencia en el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2049/1/T-UTEQ-0009.pdf>
- Díaz Duarte, D. (Junio de 2005). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300010)
- Díaz Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 80-84.
- Dirección del Trabajo. (21 de Febrero de 2019). *dt.gob*. Obtenido de *dt.gob*: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60060.html#:~:text=Cumplida%20la%20jornada%20ordinaria%20diaria,cuarenta%20y%20cinco%20horas%20semanales>.
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El Clima Laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revisita Nacional de Administración (RNA)*, 62.
- Fernández López, V. (5 de Noviembre de 2018). *webconsultas*. Obtenido de *webconsultas*: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/que-es-un-workaholic>

- Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G., & Però Cebollero, M. (2011). *Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales del Instrumento Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. Barcelona.
- Flores Jiménez, I., Flores Jiménez, R., Tapia Castillo, I., & Salazar Márquez, G. (Diciembre de 2011). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/liderazgo/Liderazgo.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/liderazgo/Liderazgo.pdf)
- García Govea, M. E., Escalante Domínguez, M., & Quiroga San Agustín, Y. (2012). *responsable.net*. Obtenido de responsable.net: <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>
- García Lizama, J. (4 de Marzo de 2018). *prevencionar.com*. Obtenido de prevencionar.com: <https://prevencionar.com/2018/03/04/gestion-personas-estilos-direccion-mando/>
- García Llop, J. E. (15 de Febrero de 2017). *ExceLence Management*. Obtenido de ExceLence Management: <https://excelencemanagement.wordpress.com/2017/02/15/coherencia-organizacional/>
- García, I. (19 de Septiembre de 2017). *economiasimple*. Obtenido de economiasimple: <https://www.economiasimple.net/glosario/retribucion>
- Garrido Pinzón, J., Uribe Rodríguez, A. F., & Blanch, J. M. (3 de Agosto de 2011). *ucatolica.edu.co*. Obtenido de ucatolica.edu.co: <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/342/347>
- Garrido Piosa, M. (Enero de 2014). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000100018](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100018)



- Gil Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública (Scielo)*, 169.
- Gil-Monte, P. (Junio de 2012). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es)
- Giraudier, M. (2004). *Cómo gestionar el clima laboral*. Barcelona: Ediciones Obelisco.
- Gómez Mármol, A., & Moya Nicolás, M. (12 de Enero de 2013). *e-revistas*. Obtenido de e-revistas: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/download/3360/2012>
- González Gamboa, G. (12 de Julio de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- Gorenstein, A. (16 de Abril de 2018). *infobae*. Obtenido de infobae: <https://www.infobae.com/tendencias/2018/04/16/pausas-activas-en-el-trabajo-una-forma-de-combatir-el-burnout-laboral-para-disminuir-el-estres/>
- Gracia Camón, D. (s.f.). *psicopreven*. Obtenido de psicopreven: <https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/137-que-son-los-riesgos-psicosociales>
- Grasso, L. (2006). Encuestas: Elementos para su diseño y análisis. En L. Grasso, *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis* (pág. 13). Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Grupo ATICO 34. (19 de Febrero de 2019). *protecciondatos*. Obtenido de protecciondatos: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/conflictos-laborales/#:~:text=Negociaci%C3%B3n%20se%20busca%20suavizar%20la,lo%20posible%2C%20a%20ambas%20partes.>
- Gutiérrez Hernández, G. D. (3 de Marzo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones->



*trabajo de graduación* (págs. 126-127). Ambato, Tunhuragua, Ecuador: Graficas Corona.

- Honorable Congreso Nacional de la República del Ecuador. (16 de Diciembre de 2005). Código de Trabajo. Ecuador.
- Ibermutuamur . (26 de Agosto de 2010). *Interempresas*. Obtenido de Interempresas:  
<https://www.interempresas.net/ObrasPublicas/Articulos/42567-La-carga-de-trabajo-la-fatiga-y-la-insatisfaccion.html>
- Infante Gutiérrez, M. C., & González Madlum, C. (Junio de 2012). *Eumed*. Obtenido de Eumed: [https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html#\\_ftn1](https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html#_ftn1)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2016). *Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Quito.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. En B. Moreno Jiménez, & C. Báez León, *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas* (pág. 50). Madrid.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). *EL EFECTO SOBRE LA SALUD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Madrid.
- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral (Osalan). (2014). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales. En I. V. (Osalan), *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales* (pág. 12). Barakaldo.
- Jauregui, A. (24 de Abril de 2018). *lifeder*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/recursos-empresa/>
- Jimenez Gutierrez, F. (Mayo de 2012). *acciopreventiva*. Obtenido de acciopreventiva: <https://acciopreventiva.com/riesgos-psicosociales/#que-son-los-riesgos-psicosociales>

- Jiménez Rivas, S. (7 de Agosto de 2014). *aecs.es*. Obtenido de aecs.es: [http://www.aecs.es/5\\_2\\_7.pdf](http://www.aecs.es/5_2_7.pdf)
- Jiménez, B. M. (2011). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0465-546x2011000500002#back](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0465-546x2011000500002#back)
- Krejčí, L., Łakoma, A., Niedziałkowska, A., & Nowotarska, M. (5 de Julio de 2014). *digibug*. Obtenido de digibug: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/32849/ReiDoCrea-Vol.3-Art.25-Krejc%20i%20-%20akoma-Niedzia%20kowska-Nowotarska-Garcia.pdf?sequence=1>
- Lucero Pérez, M. (25 de Enero de 2017). *insteractua*. Obtenido de insteractua: <http://insteractua.ins.gob.pe/2017/01/consecuencias-de-los-factores-de.html>
- Mac Donal, A. F. (9 de Marzo de 2017). *dpicuantico*. Obtenido de dpicuantico: <https://dpicuantico.com/sitio/wp-content/uploads/2017/03/Doctrina-107-09.03.pdf>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (11 de Mayo de 2015). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Madrid: académica española. Obtenido de [pdfs.semanticscholar.org](https://pdfs.semanticscholar.org/06a4/68b726e1971e15fa64e27489cf7a80dfd77f.pdf): <https://pdfs.semanticscholar.org/06a4/68b726e1971e15fa64e27489cf7a80dfd77f.pdf>
- Mansilla Izquierdo, F. (5 de Septiembre de 2018). *psicología-online*. Obtenido de [psicología-online](http://psicologia-online.com): El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer la
- Marín Boscan, F. J. (18 de Marzo de 2016). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1275/127546588002/html/index.html>

- Martos Silván, C. (22 de Abril de 2017). *lifeder*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/factores-riesgo-psicosocial-trabajo/>
- Méndez Álvarez, C. E. (1995). Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. En E. Méndez, *Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas* (pág. 143). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Menéndez, M. (30 de Agosto de 2018). *Psicologia-Online*. Obtenido de Psicologia-Online: <https://www.psicologia-online.com/acoso-laboral-definicion-y-ejemplos-4045.html>
- Ministerio del Trabajo. (23 de Octubre de 2018). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de trabajo.gob.ec: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio del Trabajo Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos. (2018). Quito.
- Moncada S, L. C.-I. (24 de Julio de 2014). *CoPsoQ ISTAS21*. Obtenido de CoPsoQ ISTAS21: [https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=51](https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=51)
- Montes De Oca Recio, N., & Machado Ramírez, E. F. (Abril de 2014). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202014000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202014000100010)
- Montes Padilla, F. G. (6 de Marzo de 2016). *Visión Industrial*. Obtenido de Visión Industrial: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Montserrat, J. O. (22 de Marzo de 2014). *redalyc*. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849004.pdf>

- Moreno Jiménez, B. (2011). *scielo.isciii.es*. Obtenido de scielo.isciii.es: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (1 de Julio de 2018). *Scielo.org.co*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532.pdf>
- Muñoz Seco, E., Coll Benejam, J. M., Torrent Quetglas, M., & Linares Pou, L. (Marzo de 2006). *sciencedirect*. Obtenido de sciencedirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
- Naranjo Herrera, C., Paz Delgado, A. L., & Marín Betancur, S. M. (28 de Noviembre de 2014). *revistas.urosario.edu*. Obtenido de revistas.urosario.edu: [https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html#redalyc\\_187243060006\\_ref10](https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html#redalyc_187243060006_ref10)
- Navarro Corona, C. (Junio de 2016). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v40n1/2215-2644-edu-40-01-00053.pdf>
- Niño Escalante, J. (2002). Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales. *Mapfre seguridad* , 25-35. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=234369>
- Obando Rojano, P. S. (2017). Riesgos psicosociales en el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25739/1/PEDRO%20SANTIAGO%20OBANDO%20ROJANO.pdf>
- Olaz Capitán, Á. J. (2009). *raco.cat*. Obtenido de raco.cat: <https://www.raco.cat/index.php/Papers/article/view/133027/182941>
- Olaz, Á. (Marzo de 2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Aposta Ciencias Sociales*, 1-

35. Obtenido de redalyc:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Opere, M. (21 de Noviembre de 2016). *blog.grupo-pya*. Obtenido de *blog.grupo-pya*: <https://blog.grupo-pya.com/tipo-retribucion-puede-percibir-factor-trabajo/>
  - Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1984). *ilo.org*. Obtenido de *ilo.org*: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)
  - Organización Internacional del Trabajo (OIT). (21 de Octubre de 2013). *ilo.org*. Obtenido de *ilo.org*: [https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227402/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm)
  - Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (Julio de 2008). *pepsic.bvsalud.org*. Obtenido de *pepsic.bvsalud.org*: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1870-350x2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2008000200017)
  - Oviedo Tirado, D. E. (2014). Influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/997/1/80218.pdf>
  - Patlán Pérez, J. (25 de Septiembre de 2019). *braintraininginstitute.org*. Obtenido de *braintraininginstitute.org*: <https://braintraininginstitute.org/2019/09/25/clasificacion-identificacion-y-consecuencias-en-la-salud-laboral-de-los-factores-psicosociales/>
  - Peiró Silla, J. M. (20 de Enero de 2004). *integraorg*. Obtenido de *integraorg*: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sistema%20de%20trabajo%20y%20sus%20implicaciones.pdf>

- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, G., & Carrillo Puente, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción organizacional en una pequeña empresa familiar. *Internacional Administración & Finanzas*, 37-50.
- Peña Viveros, R., Hernández Hernández, D. M., Vélez Moreno, A. M., García Sandoval, M. G., Reyes Tellez, M. A., & Ureña Bogarin, E. (Diciembre de 2015). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000600011](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000600011)
- Pérez, M. y. (1997). *osalan.euskadi.eus*. Obtenido de osalan.euskadi.eus: <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>
- Polanco Martínez, A. L., & García Solarte, M. (30 de Noviembre de 2016). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6467888.pdf>
- QuirónPrevención. (4 de Abril de 2017). *quironprevencion*. Obtenido de quironprevencion: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo>
- Raffino, M. E. (16 de Junio de 2020). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/valores-de-una-empresa/>
- Raffo Lecca, E., Raéz Guevara, L., & Cachay Boza, O. (10 de Octubre de 2013). *redalyc.org*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>
- Reinoso Alarcón, H., & Araneda Cea, B. G. (2007). Diseño y validacion de un modelo de medicion del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Ingeniería Industrial*, 39-54.
- Robles García, M., Dierssen Sotos, T., Martínez Ochoa, E., Herrera Carral, P., Díaz Mendi, A. R., & Llorca Díaz, J. (Abril de 2005). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112005000200006&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006&lng=es&nrm=iso)



- Sánchez , L. (11 de Marzo de 2011). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Sánchez Recio, R. (21 de Marzo de 2019). *universidadviu*. Obtenido de universidadviu: <https://www.universidadviu.com/la-salud-autopercibida-fenomeno-multidimensional-gran-interes-campo-la-investigacion-salud/#:~:text=La%20salud%20autopercibida%20es%20un,uso%20de%20los%20servicios%20sanitarios.>
- Schaufeli, W., & Salanova, M. L. (2002). *academia.edu*. Obtenido de academia.edu: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33571471/Como\\_evaluar\\_los\\_riesgos\\_psicosociales.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSeccion\\_Tecnica\\_Como\\_evaluar\\_lo\\_s\\_riesgos.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33571471/Como_evaluar_los_riesgos_psicosociales.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSeccion_Tecnica_Como_evaluar_lo_s_riesgos.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB)
- Segredo Pérez, A. M., & Reyes Miranda, D. (10 de Octubre de 2004). *researchgate*. Obtenido de researchgate: [https://www.researchgate.net/profile/Alina\\_M\\_Segredo\\_Perez/publication/276205551\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_salud\\_publica\\_Consideraciones\\_generales/links/555242d708ae6943a86d70a5.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alina_M_Segredo_Perez/publication/276205551_Clima_organizacional_en_salud_publica_Consideraciones_generales/links/555242d708ae6943a86d70a5.pdf)
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrer, P., & Perdomo Victoria, I. (5 de Octubre de 2014). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Cubana de Salud Pública*, 115-128. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2015/csp151j.pdf>
- Soler Anglés, R. (2 de Noviembre de 2019). *rosasolerangles*. Obtenido de rosasolerangles: <http://www.rosasolerangles.com/la-importancia-del-sentido-de-pertenencia-en-una-empresa/>

- Torres, P., Di Gravia, A., Ferrer, M., & Campos, Y. (3 de Junio de 2019). *revistaespacios*. Obtenido de revistaespacios: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p25.pdf>
- Tulcán Fernández, G. G. (2018). Sistematización de la influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores de la agencia de promoción económica CONQUITO. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15203/1/UPS-QT12356.pdf>
- Ucrós Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (2009). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 179-190.
- Ugarte, J. L. (6 de Octubre de 2012). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rdpucv/n39/a08.pdf>
- Universidad De La Rioja. (5 de Mayo de 2017). *Unirioja*. Obtenido de Unirioja: [https://www.unirioja.es/servicios/sprl/pdf/ur\\_protocolo\\_acoso\\_anexoii.pdf](https://www.unirioja.es/servicios/sprl/pdf/ur_protocolo_acoso_anexoii.pdf)
- Universidad de Valencia. (s.f.). *uv.es*. Obtenido de uv.es: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>
- Uribe Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Distrito Federal: Manual Moderno.
- Velasco Curillo, E. A. (2017). Los riesgos psicosociales y el clima laboral de los colaboradores de la Empresa Almogas Cia Ltda. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25421/1/Velasco%20Curillo%20Erika%20Alexandra%20180466545-1.pdf>
- Villarroel Vásquez, C. A. (2016). Los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santiago de Quero provincia de Tungurahua. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25485/1/Cristina%20Abigail%20VillarroeI%20Vasquez%201805240890.pdf>

## ANEXOS

### ENCUESTA N°1: Evaluación de Riesgo Psicosocial en Espacios Laborales

#### Instrucciones:

- La encuesta será utilizada netamente para fines investigativos
- Sera anónima y confidencial
- Los datos revelados permanecerán en absoluta discreción
- Escoger una sola respuesta y marcar con una X
- Evitar respuestas aleatorias

### ENCUESTA

Ítem				
Fecha:				
Provincia:				
Ciudad:				
Área de trabajo:	<b>Administrativa:</b>		<b>Operativa:</b>	
Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Ninguna		Técnico / Tecnológico	
	Educación Básica		Tercer nivel	
	Educación media		Cuarto nivel	
	Bachillerato		Otro	
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
	3-10 años		Igual o superior a 21 años	
Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		42-52 años	
	25-34 años		Igual o superior a 53 años	
	35-43 años			
Auto-identificación étnica:	Indígena :		Afro -ecuatoriano:	
	Mestizo/a:		Blanco/a:	
	Montubio/a:		Otro:	
Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>				
Ítem	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>PUNTOS</b>	
<b>DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>				
Ítem	Completamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
5. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8. En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>			<b>PUNTOS</b>	

<b>LIDERAZGO</b>		<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>Ítem</b>					
9.	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos				
10.	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11.	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12.	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13.	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14.	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>					<b>PUNTOS</b>
<b>MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
15.	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16.	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17.	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18.	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>					<b>PUNTOS</b>
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
19.	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20.	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21.	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22.	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23.	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24.	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>					<b>PUNTOS</b>
<b>RECUPERACIÓN</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
25.	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26.	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27.	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28.	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29.	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>					<b>PUNTOS</b>
<b>SOPORTE Y APOYO</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
30.	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31.	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32.	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				

33. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>				<b>PUNTOS</b>
<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES</b>	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>Ítem</b>				
35. En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37. En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38. Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39. En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43. En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45. Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47. Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48. Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52. Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53. En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				
55. Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56. En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57. Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58. Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN</b>				<b>PUNTOS</b>

## ENCUESTA N°2: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

### Instrucciones:

- La encuesta será utilizada netamente para fines investigativos
- Sera anónima y confidencial
- Los datos revelados permanecerán en absoluta discreción
- Escoger una sola respuesta y marcar con una X
- Evitar respuestas aleatorias

## ENCUESTA

<b>Edad:</b> _____	<b>Género:</b>	Masculino	Femenino
<b>Antigüedad:</b> _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dimensión de RELACIONES INTERPERSONALES	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2. Soy aceptado/a por mi grupo de trabajo					
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo/a					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes					
Dimensión de ESTILO DE DIRECCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7. El jefe es mal educado/a					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo					
Dimensión de SENTIDO DE PERTENENCIA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa					
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
Dimensión de RETRIBUCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa					
17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa					
19. Sin remuneración no trabajo horas extras					
20. Sería más feliz en otra empresa					
Dimensión de DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente					
<b>Dimensión de ESTABILIDAD</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27. La empresa brinda estabilidad laboral					
28. La empresa contrata personal temporal					
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
<b>Dimensión de CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa					
32. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35. Las metas de la empresa son poco entendibles					
<b>Dimensión de VALORES COLECTIVOS</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

***¡AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!***  
***Para el éxito de esta encuesta***



**ANEXO 3**

**Propuesta**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**TEMA:**

---

**“MANUAL PARA PREVENIR Y CONTRARRESTAR EL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS LATACUNGA.”**

---

**Autor:** Andrey Patricio Espinosa Espín

**Tutora:** Ing. Mg. María José Mayorga Ases

Ambato – Ecuador

2020

# MANERAS de contrarrestar EL ESTRÉS



*Andrey Espinosa E.*





# ÍNDICE DE LOS CAPÍTULOS

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....</b>	<b>5</b>
<b>SÍNTOMAS DEL ESTRÉS .....</b>	<b>7</b>
<b>CAUSAS DEL ESTRÉS .....</b>	<b>9</b>
<b>CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS.....</b>	<b>11</b>
<b>TÉCNICAS PARA CONTROLAR EL ESTRÉS .....</b>	<b>14</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>21</b>

# Introducción

## CAPÍTULO

# 1



## INTRODUCCIÓN

*El manual que se expone a continuación, fue elaborado específicamente para el Hospital General del IESS de Latacunga y que tiene por objeto instruir, guiar y evitar conflictos psicosomáticos, que afecten al desempeño, al comportamiento, y al bienestar emocional y físico del o los individuos que prestan sus servicios en la Institución.*

*Los datos y la información obtenidos fueron otorgados por las Dependencias Administrativas de dicho establecimiento de salud, visibilizando que el personal sufre de un índice medio de riesgo, con una ponderación del 51% de estrés, lo cual generaría inconvenientes en un lapso mayor a 18 meses e inferior a 5 años, originando problemas de adaptación, bajo rendimiento, mal ambiente laboral, malas relaciones interpersonales e intrapersonales con superiores y compañeros de trabajo.*

*Cabe anotar, que la elaboración de este documento fue creado sin ánimo de lucro, sino con el afán de que represente una valiosa ayuda para quien lo requiera.*

# U a f i n i c i o n

## CAPÍTULO

# 2



## ***DEFICIÓN DE ESTRÉS***

*De acuerdo con (McEwen, 2000) quien lo consideró como es: “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”. (Asociación Murciana de Neurociencia, 2018a). Partiendo de ese concepto se puede comprender que el estrés laboral negativo, está enfocado en aspectos netamente laborales, ya que por una condición mental ante una amenaza real o paranoica (imaginaria) sobre la probidad física, fisiológica y mental de una persona, y como resultado existen respuestas negativas que recaen en el mal funcionamiento de los órganos y en consecuencia la conducta del que lo padece se ve afectada, pudiendo llegar a ser agudas o crónicas, afectando tanto la vida laboral como la vida personal y familiar.*

*Por otra parte, existen dos tipos de estrés, que son:*

- ***POSITIVO:*** *Hace referencia a la adaptación y resiliencia rápidas al ritmo de trabajo, ambiente y entorno laboral, interacción con los superiores y/o compañeros del trabajo; el resultado de dicha adaptación, genera que el cuerpo y la mente erradiquen el problema o conflicto de forma interna, manteniendo un estado de alerta total para actuar ante cualquier imprevisto que se presente encontrando el equilibrio.*
- ***NEGATIVO:*** *Se produce, cuando la persona no logra adaptarse a los problemas u obstáculos, generando dificultades en la salud psicológica y desempeño del trabajador o individuo, tales como: ansiedad, depresión, insomnio, agresiones (físicas o verbales), etc.*



# SBUDIS

CAPÍTULO

3



## ***SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS***

*De acuerdo con (LUA PSICOLOGÍA, 2018a) existen innumerables síntomas del estrés, para mencionar algunos se los puedo clasificar en tres grandes estados mentales, que son:*

### ***ANÍMICO:***

- *Desmotivación*
- *Disforia*
- *Nerviosismo*
- *Ansiedad*
- *Depresión*
- *Indecisión en la toma de decisiones*
- *Preocupación, entre otras.*

### ***PSICOSOMÁTICO:***

- *Insomnio*
- *Reflujo*
- *Hiperhidrosis*
- *Migraña*
- *Desgaste de estamina y de concentración*
- *Trastorno del equilibrio*
- *Miogelosis, etc.*

### ***CONDUCTUAL:***

- *Absentismo*
- *Mala nutrición*
- *Conducta agresiva*
- *Consumo excesivo de cigarrillos, alcohol y café, etc.*
- *Falta de apetito*

# TESTES

## CAPÍTULO

# 4



## ***CAUSAS DEL ESTRÉS***

*Según (LUA PSICOLOGÍA, 2018b) y de acuerdo con mis conocimientos adquiridos en mis años de estudio, coincidimos que el estrés laboral se puede reconocer e identificar, ya que las causas más comunes que hacen presa del individuo las podríamos considerar en la siguiente lista:*

- *Mobbing*
- *Acoso sexual*
- *Burnout*
- *Exceso de trabajo*
- *Mal clima laboral*
- *Conflicto entre (trabajo – familia, y viceversa)*
- *Incertidumbre sobre el futuro de trabajo*
- *Entorno laboral inadecuado*
- *Discriminación*
- *Adicción al trabajo*
- *Carencia de motivación*
- *Baja remuneración*
- *Falta de apoyo por parte de los superiores y compañeros*
- *Desadaptación al puesto asignado*
- *Insatisfacción e impedimento para el crecimiento profesional del trabajador.*

# CONSEJERAS

## CAPÍTULO

# 5



## **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS**

*Para comprender de mejor manera las consecuencias al padecer el estrés laboral, debemos fijarnos en tres grupos muy importantes que se ven afectados, a saber:*

**FÍSICAS:** *Según (Ganster y Rosen, 2013; Heraclides, Chandola, Witte y Brunner, 2012; Kivimäki y Kawachi, 2015; McCraty, Atkinson y Tomasino, 2003) “La persona a menudo se queja de insomnio, indicadores cardiovasculares anormales, padecimiento de hipertensión y diabetes, problemas de tiroides, y en una gran mayoría, surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, así como dolores de cabeza y cefaleas tensionales”. (Asociación Murciana de Neurociencia, 2018b). Son problemas que se presentan al dormir, pérdida de peso, mala circulación de la sangre, problemas endocrinos y taquicardia, entre otros.*

**EMOCIONALES:** *De acuerdo con (Tennant, 2001; Brosschot, Verkuil y Thayer, 2016) como consecuencias emocionales “cabe mencionar labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva”. (Asociación Murciana de Neurociencia, 2018c). Puede presentarse entre otras*



*como la depresión, baja auto-estima, trastorno de pánico, irritabilidad, etc.*

**MENTALES:** Según (Wiegel, Sattler, Göritz y Diewald, 2014; Rickenbach et al., 2014) “Los síntomas cognitivos implican problemas de memoria (lapsus y olvidos selectivos de información relacionada con el ámbito laboral), dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y un decremento en la capacidad para realizar varias tareas a la vez (errores en la memoria de trabajo)”. (Asociación Murciana de Neurociencia, 2018d). Estos se refieren a problemas de atención en pendientes laborales, mala memoria, dificultad de retención en información, incapacidad para realizar tareas simultaneas, distracción, entre otras.

# BRIGADA EQUINA

## CAPÍTULO

# 6





## **TÉCNICAS PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS**

*De acuerdo con (Asis, 2019) “Debemos centrarnos es una serie de actividades para el manejo del estrés de cara a que la producción de endorfinas equilibre nuestro estado emocional y permiten a nuestro cuerpo descansar. Esto lo notaremos gracias a un notable relajamiento muscular que vendrá acompañado de una sensación liberadora”.*

*A través de este concepto, se dedujo que las técnicas aplicadas correctamente pueden combatir el estrés, y si se las utiliza periódicamente, se puede controlar y hasta disminuir dicha desestabilización, por lo que, presentamos una lista de ejercicios y métodos adicionales creados por expertos en este tema, que son los siguientes:*

### **MUSICOTERAPIA:**

*Es escuchar música (musicoterapia pasiva) mientras se trabaja, como también, cantar y tocar algún instrumento (musicoterapia activa) para los compañeros de trabajo; la utilización de este método permite, mejorar el desempeño y la renovación del estado anímico tanto físico como social lo cual brinda confianza y seguridad entre los miembros nuevos, o también fortalece los lazos con los miembros antiguos.*





## **AROMATERAPIA:**

*Es la implementación de aceites o esencias naturales en el entorno laboral, cada aroma tiene una función para potenciar o controlar diferentes aspectos, tales como:*

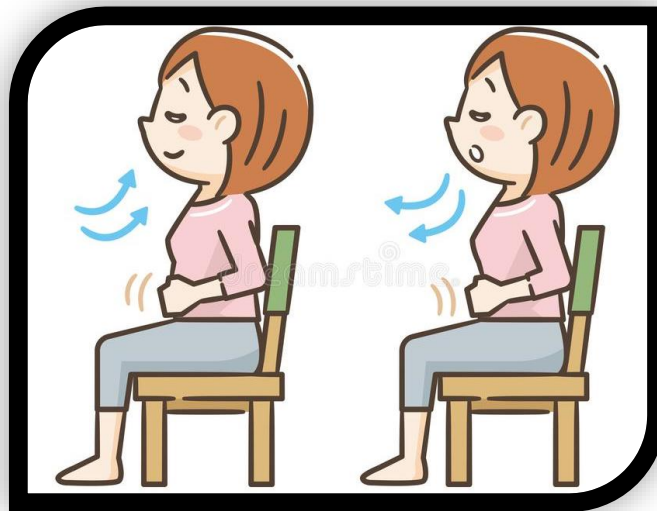
- **Calma:** *Se puede utilizar mandarina-lavanda, manzanilla-lavanda, pino, geranio y palo de rosa; los aceites mencionados anteriormente, disminuyen el estrés y la tensión en el trabajo.*
- **Mejorar las relaciones interpersonales:** *Es recomendable utilizar la combinación entre geranio, lavanda, mandarina y otros similares, lo cual va a generar un buen trabajo en equipo y un mejor desempeño grupal y/o individual.*
- **Concentración:** *La mejor opción es usar ciprés, cedro, limón, menta, los cuales permiten generar ideas claras y fortalecer la memoria.*





## **EJERCICIOS:**

- **Respiración:** *Lo más adecuado es inhalar lentamente, retener el aire por pocos segundos y luego exhalar lentamente, concentrándonos en la respiración.*

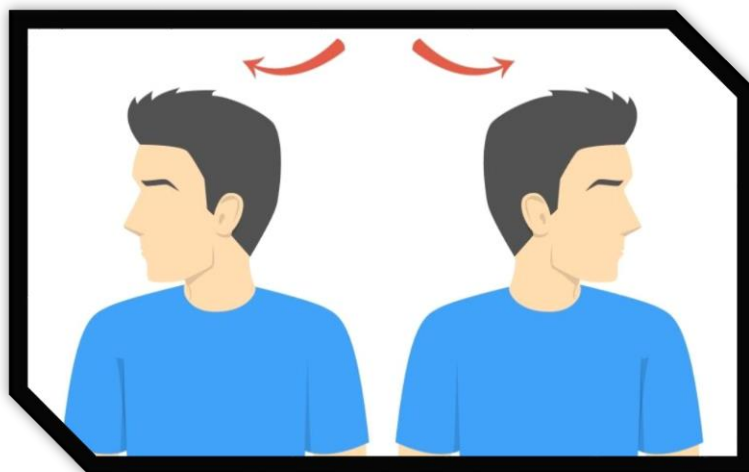


- **Estiramiento:** *Consiste en la relajación muscular y ósea.*

### ➤ **Cuello:**

#### ❖ **Ejercicio 1:**

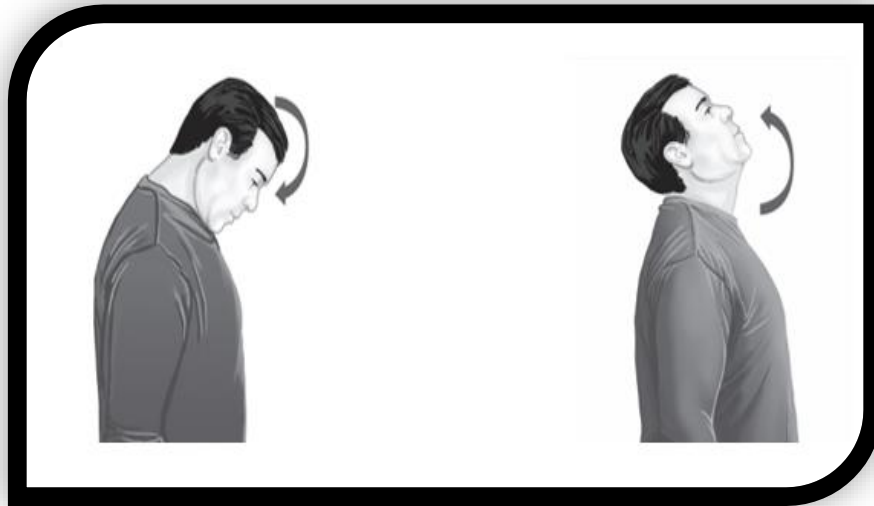
*Rotar la cabeza de izquierda a derecha.*





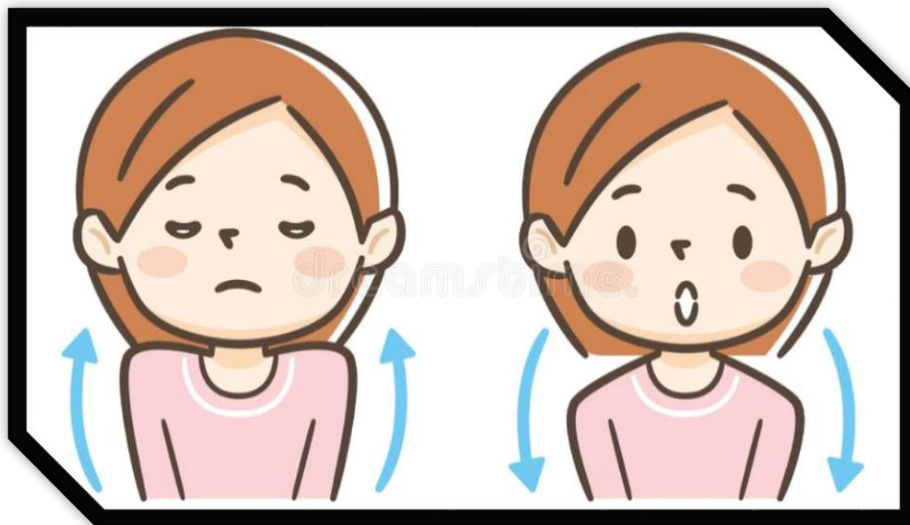
❖ **Ejercicio 2:**

*Hacer movimientos de cuello de adelante hacia atrás.*



➤ **Hombro:**

*Elevar los hombros hacia los oídos, con la espalda recta, varias repeticiones.*

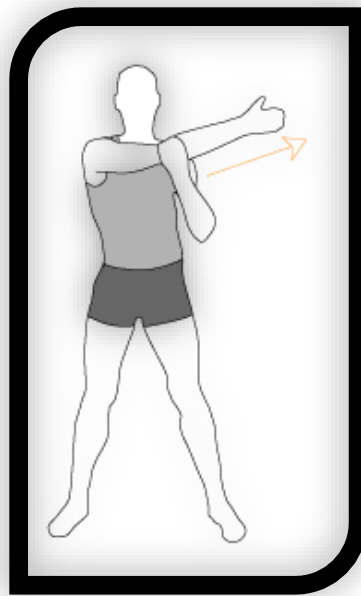




➤ **Brazos:**

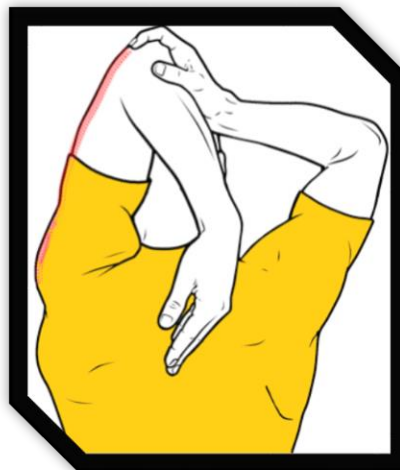
❖ **Ejercicio 1:**

*Estirar un brazo al frente y con el otro brazo presionar el codo e impulsar a la dirección opuesta del brazo extendido.*



❖ **Ejercicio 2:**

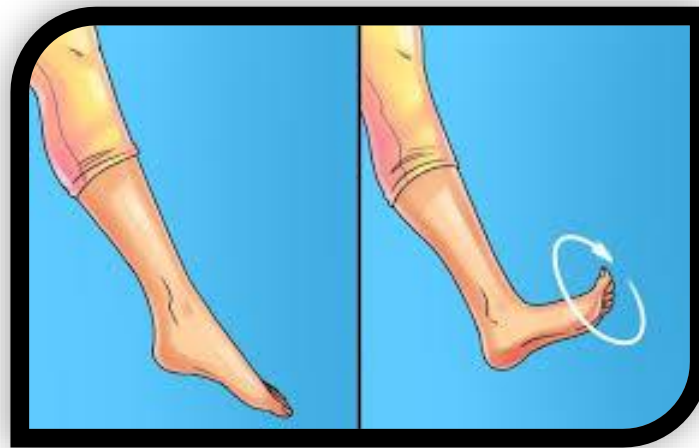
*Poner una mano abierta en la nuca con los dedos en dirección hacia abajo, y con la mano libre halar por detrás de la cabeza, un poco el codo del brazo que está flexionado en dirección contraria.*





➤ **Pie:**

*Realizar movimientos circulares ya sea con un pie o con ambos; el requisito necesario es mantener bien extendido/dos sin asentar en el piso.*



➤ **Mano:**

*Para la ejecución de este ejercicio, es necesario utilizar una pelota anti-estrés, con lo que se aconseja apretar y liberar la pelota repetidas veces y manipular con los dedos la misma.*





## *BIBLIOGRAFÍA*

Asis, M. (17 de Julio de 2019). *yalpp*. Obtenido de *yalpp*:  
<https://www.yalpp.com/actividades-para-combatir-y-eliminar-el-estres/>

Asociación Murciana de Neurociencia. (9 de Octubre de 2018).  
*blog.neuronup*. Obtenido de *blog.neuronup*:  
<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>

LUA PSICOLOGÍA. (5 de Marzo de 2018b). *luapsicologia*.  
Obtenido de *luapsicologia*: <https://luapsicologia.com/estres-laboral/#:~:text=Causas%20del%20Estr%C3%A9s%20Laboral&text=Excesiva%20carga%20de%20tareas,al%20acoso%20laboral%20o%20mobbing>)







**AMBATO - ECUADOR**

**2020**