



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

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

TEMA:

**“EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI
MATRIZ AMBATO”**

AUTOR: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

TUTOR: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

Ambato – Ecuador

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández con cedula de identidad 1804469185, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO”, desarrollado por la egresada, Guangatal Gómez Mónica Elizabeth, 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 Honorable Consejo Directivo.



.....
Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández
C.I. 1804469185
Tutor

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Autora

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

C.I. 1805400098

Autora

**AL 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: “EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO”, presentado por Mónica Elizabeth Guangatal Gómez egresada de la Carrera de Psicología Industrial Modalidad Presencial promoción: Marzo – Septiembre 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

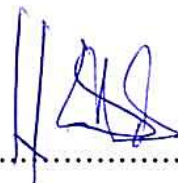
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Mg. Irma Ortiz

MIEMBRO



Mg. Amado Lara

MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis padres Mónica Gómez y Juan Guangatal que han sabido darme su apoyo y guiarme en cada paso que he dado, a mis hermanos y hermana, Sebastián, Steve y Alexandra quienes siempre han estado a mi lado alentándome para alcanzar mis metas, son ellos los que llenan mi vida de felicidad, a quienes amo con todo mi corazón y dedico el presente trabajo de graduación.

Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos los Docentes que han compartido durante toda mi etapa como estudiante sus conocimientos, valores y también sus experiencias, y han sabido brindarme su amistad.

A mi familia, especialmente a mi madre quien es mi mayor inspiración y el pilar fundamental de mi hogar, que ha logrado con su amor incondicional encaminarnos para alcanzar nuestras metas y ser personas de bien.

A mi tutor el Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández quien supo guiarme con paciencia en el proceso de titulación.

Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice General de Contenidos	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización del Problema	2
1.2.2 Árbol De Problemas	4
1.2.3 Análisis Crítico	5
1.2.4 Prognosis	5
1.2.5 Formulación del Problema	6
1.2.6 Interrogantes.....	6
1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación.....	7
1.2.7.1 Límite de Contenido.....	7
1.2.7.2 Límite Espacial.....	7
1.2.7.3 Límite Temporal.....	7
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	8

1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.....	9
2.2 Fundamentación Filosófica	13
2.2.1 Fundamentación Axiológica	14
2.2.2 Fundamentación Epistemológica.	14
2.2.3 Fundamentación Ontológica.	14
2.3 Fundamentación Legal.....	14
2.4 Categorías Fundamentales	19
2.4.1 Constelación de Variable Independiente: El Estrés	20
2.4.2 Constelación Variable Dependiente: Clima Laboral.....	21
2.4.3 Categorización Variable Independiente	22
2.4.3.1 Estrés	22
2.4.3.2 Riesgo Psicosocial.....	25
2.4.3.3 Riesgo Laboral	26
2.4.4 Categorización Variable Dependiente.....	27
2.4.4.1 Clima Laboral.....	27
2.4.4.2 Comportamiento Organizacional	30
2.4.4.3 Desarrollo Organizacional	31
2.5 Hipótesis.....	32
2.6 Señalamiento de Variables de la Hipótesis	32
2.6.1 Variable Independiente	32
2.6.2 Variable Dependiente.....	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	33
3.1.1 Cualitativo.....	33
3.1.2 Cuantitativo.....	33
3.2. Modalidades Básicas de la Investigación.....	33
3.2.1. Investigación Bibliográfica – Documental.....	33

3.2.2. Investigación de Campo	33
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	33
3.3.1. Investigación Correlacional	33
3.3.2. Investigación Descriptiva.....	33
3.3.3. Investigación Explicativa	34
3.4. Población y Muestra.....	34
3.4.1 Población.....	34
3.4.2 Muestra.....	35
3.5 Operacionalización de Variables.....	36
3.6. Recolección de las Variables	38
3.7. Procesamiento y Análisis	39

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.2 Verificación de Hipótesis	59
4.2.1 Modelo Lógico	59
4.2.2 Modelo Matemático	59
4.2.3 Modelo Estadístico.....	59

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones.....	67
Artículo Académico	68
Bibliografía	80
Anexos	83

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla 1: Consecuencias del Estrés	23
Tabla 2: Factores de Riesgo Psicosocial	26
Tabla 3: Fases del Proceso Administrativo	31
Tabla 4: Población.....	34
Tabla 5: Población.....	35
Tabla 6: Operacionalización de Variable Independiente	36
Tabla 7: Operacionalización de Variable Dependiente.....	37
Tabla 8: Recolección de Información	38
Tabla 9: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 1	41
Tabla 10: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 2	42
Tabla 11: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 3	43
Tabla 12: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 4	44
Tabla 13: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 5	45
Tabla 14: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 6	46
Tabla 15: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 7	47
Tabla 16: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 8	48
Tabla 17: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 9	49
Tabla 18: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 10	50
Tabla 19: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 11	51
Tabla 20: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 12	52
Tabla 21: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 13	53
Tabla 22: Resultados Estadísticos Porcentuales Pregunta 14	54
Tabla 23: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 15	55
Tabla 24: Tabla Cruzada Sexo*Cuándo me levanto por la mañana y tengo que ir al trabajo me siento estresado	56
Tabla 25: Tabla cruzada Remuneración*Cargas familiares.....	57
Tabla 26: Tabla cruzada Edad* Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos	Páginas
Figura 1: Árbol de Problemas	4
Figura 2: Categorización de las Variables	19
Figura 3: Constelación Variable Independiente	20
Figura 4: Constelación Variable Dependiente	21
Figura 5: Resultados Porcentuales Pregunta 1	41
Figura 6: Resultados Porcentuales Pregunta 2	42
Figura 7: Resultados Porcentuales Pregunta 3	43
Figura 8: Resultados Porcentuales Pregunta 4	44
Figura 9: Resultados Porcentuales Pregunta 5	45
Figura 10: Resultados Porcentuales Pregunta 6	46
Figura 11: Resultados Porcentuales Pregunta 7	47
Figura 12: Resultados Porcentuales Pregunta 8	48
Figura 13: Resultados Porcentuales Pregunta 9	49
Figura 14: Resultados Porcentuales Pregunta 10	50
Figura 15: Resultados Porcentuales Pregunta 11	51
Figura 16: Resultados Porcentuales Pregunta 12	52
Figura 17: Resultados Porcentuales Pregunta 13	53
Figura 18: Resultados Porcentuales Pregunta 14	54
Figura 19: Resultados Porcentuales Pregunta 15	55

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

Tema: El estrés y el clima laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

Autor: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

Resumen Ejecutivo

El actual trabajo fue realizado a través de un estudio investigativo, cuyo objetivo principal es dar a conocer la influencia del estrés en el clima laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, institución financiera ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. Para el desarrollo de la investigación, se examinaron libros, artículos científicos y revistas, haciendo énfasis en lo más importante del estrés y el clima laboral con la finalidad de sugerir opciones que puedan ser tomadas en cuenta por los directivos para promover y crear un ambiente laboral favorable en el cual sus colaboradores se sientan motivados y alcancen un desempeño óptimo. Forman parte de la investigación 54 colaboradores, a los cuales se les aplicó una encuesta de 15 preguntas que fue validada con el método Alpha de Cronbach ejecutando la tabla cruzada en el software estadístico SPSS dándonos una confiabilidad del 98%, por tal razón; el estrés se relaciona con el clima laboral del personal aprobándose de esta manera la hipótesis alternativa. Con la investigación se pretende crear un entorno laboral positivo en donde el personal pueda desarrollar su capacidad al máximo, sientan comodidad en sus puestos de trabajo mejorando a su vez las relaciones interpersonales y fortaleciendo la comunicación obteniendo así mejores resultados.

Palabras claves: Estrés, clima laboral, motivación, desempeño óptimo, ambiente laboral, comunicación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF SCIENCES HUMANITIES AND EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Tema: The stress and the labor climate in the personnel of the Kullki Wasi Ambato Matrix Savings and Credit Cooperative.

Author: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

Abstract

The current work was carried out through a research study, whose main objective is to publicize the influence of stress on the work environment of the staff of the Kullki Wasi Credit and Savings Cooperative, Ambato, a financial institution located in Canton Ambato, Province of Tungurahua. For the development of the research, books, scientific articles and magazines were examined, emphasizing the most important aspects of stress and the work climate in order to suggest options that can be taken into account by managers to promote and create a work environment favorable in which its employees feel motivated and achieve optimal performance. A total of 54 collaborators are part of the research, to which we applied a survey of 15 questions that was validated with Cronbach's Alpha method executing the cross-tabulation in the statistical software SPSS, giving us a reliability of 98%, for that reason; stress is related to the work environment of the staff, thus approving the alternative hypothesis. The research aims to create a positive work environment where staff can develop their capacity to the fullest, feel comfortable in their jobs, improving interpersonal relationships and strengthening communication, thus obtaining better results.

Keywords: Stress, work climate, motivation, optimal performance, work environment, communication.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo contiene seis capítulos en los cuales se ha recogido información relevante y profunda sobre temas y aspectos de gran importancia en los colaboradores, los que nos ha permitido llegar a buscar alternativas de solución para el problema encontrado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, Provincia de Tungurahua.

El **Capítulo I** contiene: El tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, las interrogantes y la delimitación del objeto de investigación, además de la justificación y los objetivos.

El **Capítulo II** se refiere al Marco Teórico, con sus respectivas fundamentaciones filosóficas, axiológica, epistemológica, ontológica y legal, sus categorías fundamentales que son la base de este trabajo de investigación apoyado en la hipótesis planteada y el señalamiento de las variables correspondientes.

El **Capítulo III**, el Marco Metodológico comprende la modalidad y tipo de estudio que se efectuó, así como la población de estudio, la operacionalización de las variables y los planes de recolección y procesamiento de la información.

El **Capítulo IV**, abarca el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la investigación de forma contrastada y finalmente la verificación de la hipótesis mediante la estadística pertinente.

En el **Capítulo V**, se reflejan las conclusiones y recomendaciones necesarias para proponer una solución al problema tratado en la investigación.

Artículo académico.- Contiene: resumen, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados y conclusiones y por último contiene bibliografía y anexos que se ha utilizado como referencia en este trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“El estrés y el clima laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato”.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización del Problema

En el **Ecuador** un gran número de organizaciones se mantienen en el mercado manejando sistemas rígidos para conseguir un triunfo corporativo, provocando con esto una sobrecarga de trabajo, generando demasiada responsabilidad en los trabajadores para ver su nivel de respuesta ante la presión, a medida que pasa el tiempo este exceso de trabajo desencadena en insatisfacción laboral y deterioro de las relaciones interpersonales, lo que concatena en: estrés laboral, incumplimiento de tareas y actividades, insatisfacción laboral, inadaptación de puestos de trabajo, estrés, escases de ideas, dándonos como resultado un inadecuado clima organizacional.

Los factores más comunes por que se genera el estrés laboral son: la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los colaboradores, sumado la falta de apoyo de compañeros y superiores. El estrés es generado debido a un desacuerdo entre las personas y los sitios de trabajo, afecta también las inadecuadas relaciones interpersonales y en ocasiones la existencia de violencia ya sea física o en su mayoría psicológica dentro de las organizaciones.

Es importante mencionar que el estrés laboral genera un servicio al cliente deficiente, comunicación inapropiada, impide también que los trabajadores muestren sus capacidades y desarrollen sus aptitudes, dificultando a su vez conseguir metas y objetivos establecidos por las organizaciones, además el crecimiento personal y la autorrealización.

En **Tungurahua** la búsqueda del posicionamiento y reconocimiento organizacional son causas para llevar al empleado a su máximo rendimiento, ocasionando un agotamiento físico y mental notable. Un factor importante que conlleva al estrés en el ámbito laboral es la inadecuada definición de actividades, tareas y responsabilidades exigidas por cada puesto de trabajo. En varias ocasiones la información que se transmite dentro de las organizaciones es distorsionada al momento de comunicar al personal y esto ocasiona que los trabajadores pierdan tiempo realizando actividades innecesarias, dichas actividades erróneas generan desmotivación ya que las labores que realizan, sus esfuerzos y capacidades son desaprovechadas.

En la actualidad la falta de conocimiento sobre el clima laboral perturba la manera en como el personal se interrelaciona con la institución, con sus compañeros y con los clientes, de esta forma la productividad se ve amenazada y solucionar los problemas se vuelven un reto empresarial.

Para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz **Ambato** (en adelante COAC), el estrés en los colaboradores es evidente por muchas razones como: la falta de comunicación, el exceso en la carga de trabajo que ha llevado a que las jornadas sean más extensas o se dupliquen, las relaciones interpersonales, la diferencia cultural es otro factor que determina el estrés en la institución lo cual ha generado desacuerdos y malestar notable entre los colaboradores.

El clima organizacional trae consigo consecuencias para la institución financiera entre ellas sobresalen: la rotación de personal, insatisfacción laboral, inadaptación en los puestos de trabajo, bajo desempeño laboral, actitud negativa; al no eliminar estos factores negativos prevalecerá un ambiente inadecuado dentro de la organización y se reflejará directamente en el estrés laboral.

1.2.2 Árbol de Problemas

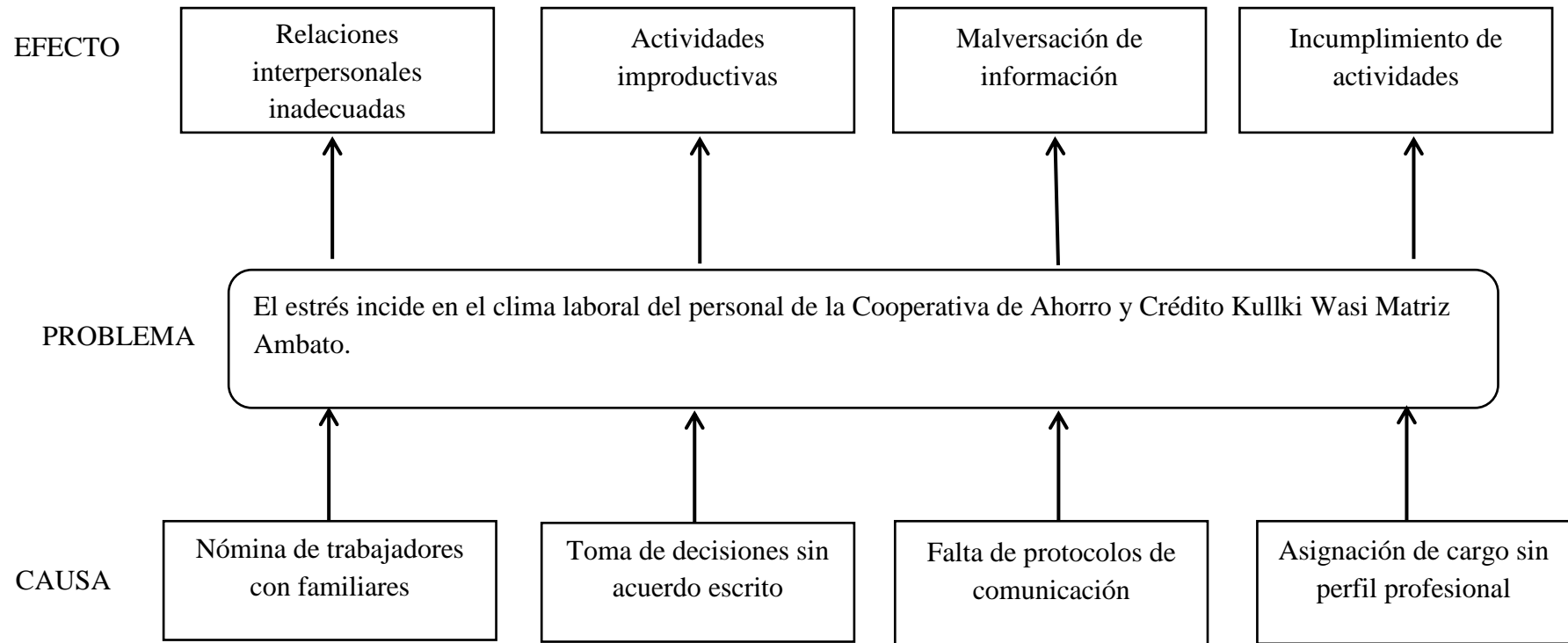


Figura 1: Árbol de problemas
Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez
Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

1.2.3 Análisis Crítico

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, existen muchas causas que generan la problemática empresarial, entre ellos se menciona los más importantes: la existencia de colaboradores con parentesco o relaciones cercanas con la máxima autoridad institucional eventualmente ha provocado que el nivel de responsabilidad con su puesto de trabajo sea inferior, así mismo las funciones y actividades en comparación a los colaboradores que han ingresado a la institución por sus méritos no tengan equidad.

En innumerables ocasiones cuando se dan reuniones de trabajo, los jefes departamentales tergiversan las resoluciones tomadas, generando información falsa para subordinados, esta información errónea se ha generado por la inexistencia de documentos donde se indiquen acuerdos por escrito, lo que ha repercutido directamente en las actividades que realizan los colaboradores.

La falta de uso de protocolos de comunicación establecidos como correo institucional, correo personal genera una distorsión en la información; y el uso inadecuado de Whatsapp ocasiona malestar en los colaboradores al momento de recibir tareas breves ya que estas indicaciones no son emitidas por gerencia.

Existen puestos de trabajo y cargos que están desempeñados por colaboradores que no cumplen con el perfil profesional requerido, generando bajo índice en el cumplimiento de actividades, incumplimiento de metas, perjudicando la productividad de la entidad financiera.

1.2.4 Prognosis

Las relaciones interpersonales se han visto afectadas entre varios colaboradores debido a la inequidad existente en cuanto a asignación de tareas, favoritismos, llamados de atención y exigencias, esto generalmente va acompañado de insatisfacción, falta de compromiso, riñas entre colaboradores que no permiten que se lleve a cabo lo planificado dentro de la institución.

Al no ser tomadas en cuenta las resoluciones por escrito y protocolos de comunicación existentes en la organización, se genera pérdida de tiempo en actividades, duplicidad de tareas, actividades improductivas, impidiendo que los procesos de servicio a los clientes sean obstruidos y esto a su vez generará insatisfacción no solo en los colaboradores sino en todos los miembros de la organización.

La malversación de información es el resultado de un mal manejo de los protocolos de comunicación los cuales siguen generando inquietudes en los colaboradores al momento de tomar decisiones, acatar órdenes o resolver conflictos, esto impide que en varias ocasiones puedan adaptarse a los cambios que se establecen, se presentan o se requieren para el crecimiento institucional.

El incumplimiento de actividades se denota por cuestiones a las cuales se debe prestar mayor atención como contratar personal que esté capacitado para realizar las actividades que exige cada puesto de trabajo de esta manera se evitarían gastos innecesarios en capacitar a personal que no cumpla con los requisitos que se pide para ocupar los distintos puestos vacantes.

1.2.5 Formulación del Problema

¿De qué manera influye el estrés de los colaboradores en el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato?

1.2.6 Interrogantes

¿Por qué circunstancias se genera estrés en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato?

¿Cuáles son los factores que determinan el clima laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato?

¿Existen alternativas de solución que ayuden a combatir los niveles de estrés en los colaboradores y mejorar el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato?

1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.7.1 Límite de Contenido

- **Campo:** Psicología Industrial
- **Área:** Talento Humano
- **Aspecto:** El estrés y el clima laboral

1.2.7.2 Límite Espacial

La investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.2.7.3 Límite Temporal

El trabajo investigativo se realizará en el periodo 2018.

1.3 Justificación

El trabajo investigativo es de **interés** al evidenciar las causas que son determinantes para que los trabajadores muestren indicios de estrés, así como cuáles son sus impedimentos para tener un clima laboral positivo, de esta manera los directivos tendrán una visión más clara de la problemática y mostraran mayor interés para ofrecer posibles soluciones al problema.

Lo **importante** de esta investigación está en la necesidad que tiene los directivos de la institución financiera de conocer los niveles de estrés y sus consecuencias en el desarrollo y crecimiento organizacional, de este modo se busca afrontar el problema y encontrar la solución más favorable.

Es **factible** la investigación cuenta con los recursos económicos necesarios, la autorización, interés y apoyo de la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi y se contará con el apoyo científico del personal académico de la Universidad Técnica de Ambato para buscar la resolución de esta problemática.

El presente trabajo tiene **gran impacto** dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, ya que esto ayudará a que el clima laboral y desempeño del personal mejore. Cada cambio que se genere será positivo para los

colaboradores, los clientes y la organización en sí, y cada uno se enfocará en el mejoramiento que ayudara a crecer a la institución.

La investigación será **beneficiosa** debido a que el clima laboral mejorará y el estrés se verá reducido en su mayoría con la colaboración de todo el personal, desde gerencia hasta el personal operativo mejorando a su vez las relaciones interpersonales y esto favorecerá a todos al momento de prestar sus servicios profesionales.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la incidencia que tiene el estrés de los colaboradores en el clima laboral de la COAC KULLKI WASI matriz Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las causas que ocasionan el estrés en el personal de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato.
- Analizar las condiciones del clima laboral en el personal de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato.
- Redactar un artículo académico sobre el Estrés y su influencia en el Clima Laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

TEMA: “EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

AUTOR: Adriana Carolina Delgado Guerrero

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **CIUDAD:** Ambato **AÑO:** 2017

Resumen:

En la presente investigación se tratara con el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Lubriauto La Floresta de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua. Se realiza un análisis de todos los aspectos involucrados con el problema a estudiar, con la finalidad de exponer puntos importantes que se han hallado en el tema a tratar. El presente estudio investigativo detalla objetivos y metodología del estudio del estrés y los problemas que causa dentro de la empresa en el cumplimiento de responsabilidades de los trabajadores. El estrés es un problema existente actualmente en los trabajadores, consecuentemente estará presente en el clima laboral. Es indispensable que las autoridades y los trabajadores estén alerta y tengan presente que dicha situación puede perjudicar en las actividades laborales; por lo tanto sus efectos ayudaran a conocer sobre la influencia que la misma tiene en los trabajadores. Se tiene como principal finalidad ayudar a la erradicación del estrés y los inconvenientes que esto produce, teniendo como propósito la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

Conclusiones:

- En trabajo investigativo se ha identificado que existe influencia de estrés sobre desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta, mediante la investigación se detecta estrés, que afecta al cumplimiento de

actividades de los empleados. La empresa no se encontraba informada de esta situación con su personal, y se ha confirmado que se abrirá una puerta al cambio dentro de la empresa sobre las situaciones que afectan al talento humano.

- Mediante el trabajo investigativo se ha podido analizar un grado alto de estrés en los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta lo que no permite ofrecer un servicio de calidad a toda la colectividad.
- Al analizar los factores que influyen en el desempeño laboral dentro de la empresa Lubriauto La Floresta, se identificó que los niveles de desempeño no son óptimos, por los inconvenientes que diariamente tienen dentro de la organización, presión de tiempo, falta de reconocimientos hacen que su atención se enfoque en esos temas y no en una buena atención al cliente.
- Se concluye que no existe ningún documento que abarque la problemática actual sobre la presencia de estrés y el desempeño laboral que pueda ayudar a la empresa a manejarlo desde un enfoque más técnico.

Análisis Crítico: actualmente vivimos en un mundo donde las exigencias en nuestros lugares de trabajo dentro de cualquier tipo de institución son mayores debido al posicionamiento de las mismas, es por ello que se pide un nivel de competitividad mayor el cual conlleva a causar más presión en los colaboradores para alcanzar las metas establecidas.

TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL “GRUPO SALINAS”, PARROQUIA SALINAS - CANTÓN GUARANDA”

AUTOR: Nicole Katherine Vargas López

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **CIUDAD:** Ambato **AÑO:** 2014

Resumen:

El presente trabajo fue elaborado mediante un estudio investigativo, el mismo que tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés laboral en el clima

organizacional de los colaboradores. La investigación se llevó a cabo en el Grupo Salinas ubicado en la parroquia de Salinas, cantón Guaranda. Los participantes que forman parte de la investigación son un aproximado de 155 integrantes obteniendo una muestra representativa de 110 colaboradores en las cinco empresas que conforman esta organización: FUNORSAL, FUGJS, FFSS, PRODUCCOOP y COACSAL, en el periodo Septiembre-Febrero del 2014. La información obtenida se la recolectó a través de dos encuestas, las mismas que son adaptaciones a los Cuestionarios sobre el Estrés Laboral de la OTI-OMS y Clima Organizacional (EDCO). Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso; es por ello que con el presente trabajo de investigación, se pretende brindar varias alternativas que permitan mejorar el clima organizacional. El presente trabajo enfatiza todos los aspectos relacionados al estrés laboral y al clima organizacional de los colaboradores del Grupo Salinas con la finalidad de analizar y proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

Conclusiones:

- Se concluye que si existe niveles significativos de estrés en los colaboradores del Grupo Salinas y este a su vez es un factor que influye de manera negativa en el clima organizacional.
- La presión que sienten los colaboradores al momento de realizar su labor, generado por los cortos plazos establecidos, así como la deficiente planificación y retribución de las horas extras son el mayor desencadenante de estrés en los colaboradores del Grupo Salinas.
- La disponibilidad de recursos así como la claridad y coherencia en la dirección son los principales factores que influyen de manera negativa en el clima organizacional.
- Existe gran inconformidad con los servicios y beneficios de salud y seguridad que brinda la organización a sus colaboradores.
- Dentro del Grupo Salinas no existen un plan para disminuir los niveles de estrés y con esto generar un clima laboral saludable y armonioso.

Análisis Crítico: se concluye que los colaboradores se enfrentan día a día con distintas presiones en el ámbito laboral y personal lo cual genera un clima laboral inadecuado, estos distintos factores que generan estrés llegan a afectar su nivel de desempeño no solo dentro de la organización sino también en su vida cotidiana y esto afecta directamente en el cumplimiento de metas en los dos ámbitos.

TEMA: “EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COACV “LA MERCED LTDA.” MATRIZ AMBATO”

AUTOR: Marcelo Vladimir Teneda Santander

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **CIUDAD:** Ambato **AÑO:** 2016

Resumen:

Este estudio pretende investigar e indagar a fondo las causas que se derivan del acoso laboral o mobbing, el cual está sujeto a diversas manifestaciones negativas que afectan de forma directa a las personas que las sufren y que en este caso las llamaremos víctimas y de forma indirecta a situaciones laborales e institucionales tales como al clima organizacional en el cual se desenvuelven los trabajadores en cada una de las empresas. El acoso laboral o mobbing dentro de los estudios realizados está constituido por un sin número de fuentes que se propagan a través de factores tales como la discriminación, inadecuadas relaciones interpersonales, celo profesional, resistencia a la manipulación, etc.

Las afectaciones que el mobbing sostiene sobre el clima organizacional son perjudiciales para el cumplimiento de objetivos tanto personales, departamentales así como institucionales y que generan conflictos interpersonales, con la finalidad de disminuir la capacidad resolutoria de conflictos y crear un ambiente o clima organizacional tenso y hostil formándose así la inestabilidad laboral, emocional y social.

Conclusiones:

- Al finalizar este estudio se ha evidenciado que el mobbing laboral afecta directamente al clima organizacional dentro de la cooperativa en donde se realizó el estudio, puesto que se ve afectado por el celo profesional, las distorsiones que existen en los procesos de trabajo en equipo y así al cumplimiento de objetivos.
- El clima organizacional manejado dentro de la cooperativa no es el adecuado, puesto que los trabajadores se sienten insatisfechos por la estructura física y las relaciones laborales insatisfactorias.
- Mediante la realización del artículo académico podremos determinar la comprensión de lo que significa mobbing y brindar soporte y justificación al tema planteado
- Con la finalización del estudio se evidencia que existen indicios de mobbing laboral.

Análisis Crítico: aunque el clima laboral no puede ser visto ni tocado se percibe, se vive y afecta a todos en la organización mantener un clima optimo con igualdad y reconocimiento siempre conlleva una gran responsabilidad que debe ser acatada por todos sus colaboradores de esta manera se podrá alcanzar resultados favorables no solo para el crecimiento de la organización sino también para el crecimiento de cada miembro de la misma.

2.2 Fundamentación Filosófica

El propósito es analizar la realidad un problema determinado y propositivo porque no solo se limita a las causas, sino busca la manera de plantear alguna solución al problema investigado y al mismo tiempo lograr un cambio, ya que la institución se encuentra en constante evolución del entorno y obliga a cada organización a estar en persistentes periodos de transformación.

2.2.1 Fundamentación Axiológica

La investigación realizada tomará factores éticos así como valores corporativos, como son la igualdad de género, el respeto, la equidad, con el único objetivo de presentar resultados claros.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica.

El propósito de aplicar la investigación epistemológica es determinar cuáles son las consecuencias de la baja motivación y la manera de como toma poder en el desempeño laboral, buscando así un método que brinde soporte al personal desmotivado, haciendo que su mejora en el desempeño sea visible cada día.

2.2.3 Fundamentación Ontológica.

Este tipo de investigación ayuda a sobrellevar el estímulo, potencializando las habilidades, recursos, destrezas, conocimientos, capacidades, generando satisfacción en el personal, haciendo presente el objetivo de la investigación que es incentivar la motivación para que el desempeño laboral mejore.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social

Los colaboradores que cumplen sus funciones correctamente reflejan su eficiencia y eficacia, son apoyados por los beneficios que el Estado les brinda, cuentan con

cumplimiento de derechos y deberes, obteniendo el bienestar de la institución, encontrando el desarrollo personal y profesional de cada trabajador sintiéndose satisfecho en el lugar de trabajo.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Código de Trabajo

Capítulo IV- DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR

Art. 38.- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales.

TITULO IV

De los Riesgos del Trabajo

Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. (Código de Trabajo, 2005, pag.156).

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

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

Título I

Disposiciones Generales

Art. 1.- **Ámbito De Aplicación.**- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Art. 2.- **Del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.**

1.- Existirá un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo que tendrá como función principal coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalen las leyes y reglamentos; y, en particular, ejecutar y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento. Para ello, todos los Organismos antes referidos se someterán a las directrices del Comité Interinstitucional.

2.- Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

h) Propender a la investigación de las enfermedades profesionales en nuestro medio y a la divulgación obligatoria de sus estudios.

Art. 11.- Obligaciones De Los Empleadores.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

Las medidas de precaución e indemnización, sobre cualquier enfermedad adquirida en el lugar de trabajo, aporta cierto grado responsabilidad al trabajador y empleador para llevar un ambiente apto en la empresa y al mismo tiempo se pueda generar el cumplimiento de metas que conllevará la satisfacción de dirigentes y trabajadores.

2.4 Categorías Fundamentales

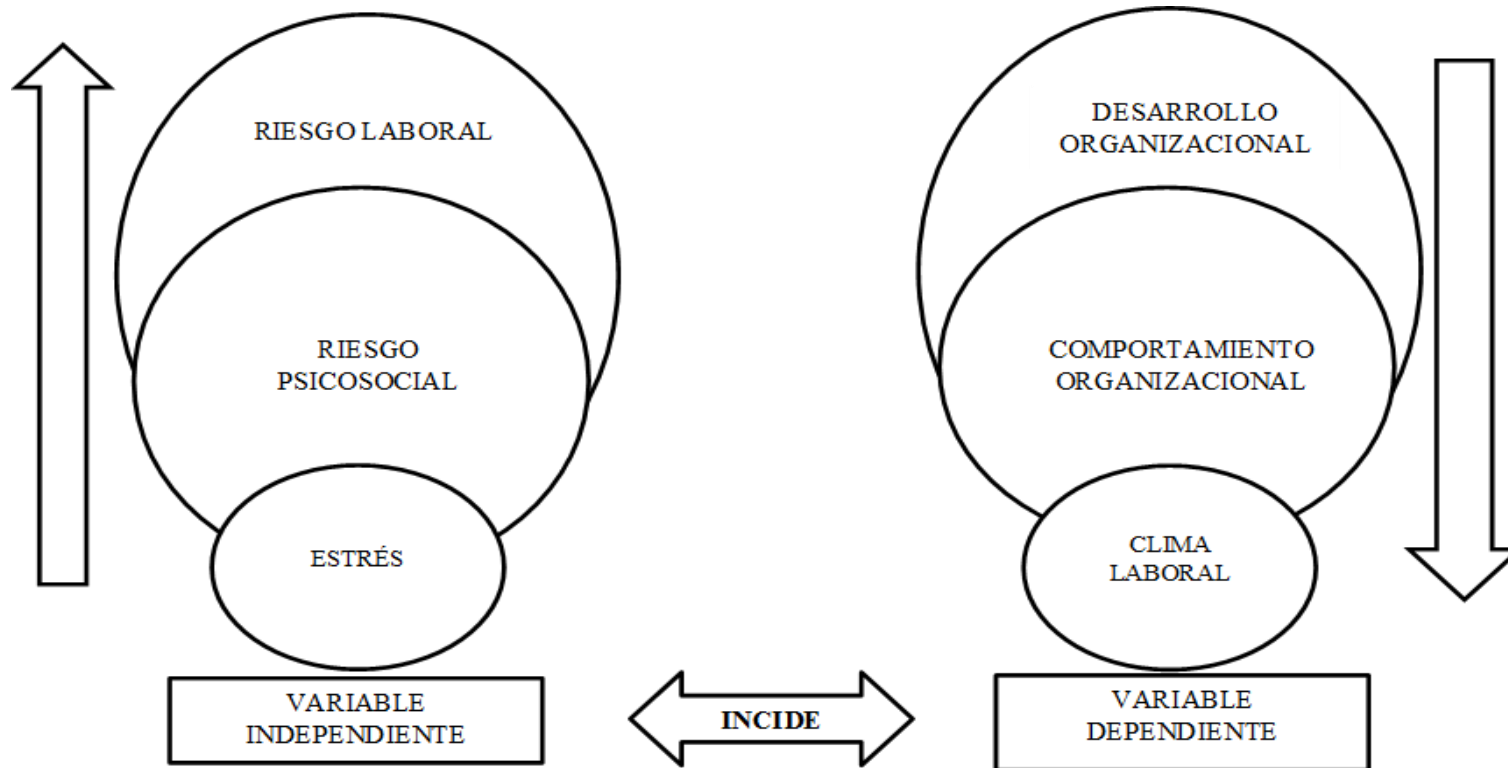


Figura 2: Categorización de las variables

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

2.4.1 Constelación de Variable Independiente: EL ESTRÉS

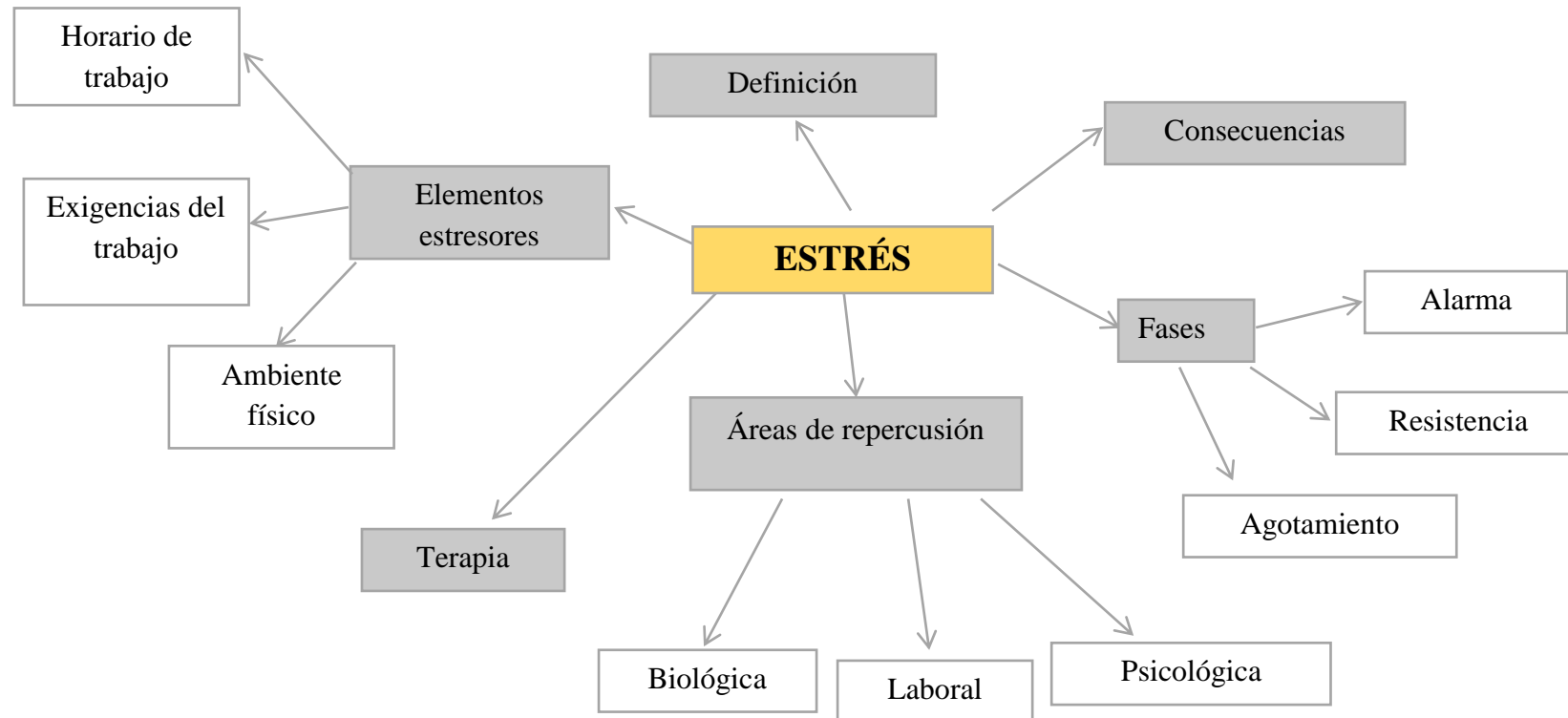


Figura 3: Constelación variable independiente
Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez
Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

2.4.2 Constelación Variable Dependiente: CLIMA LABORAL

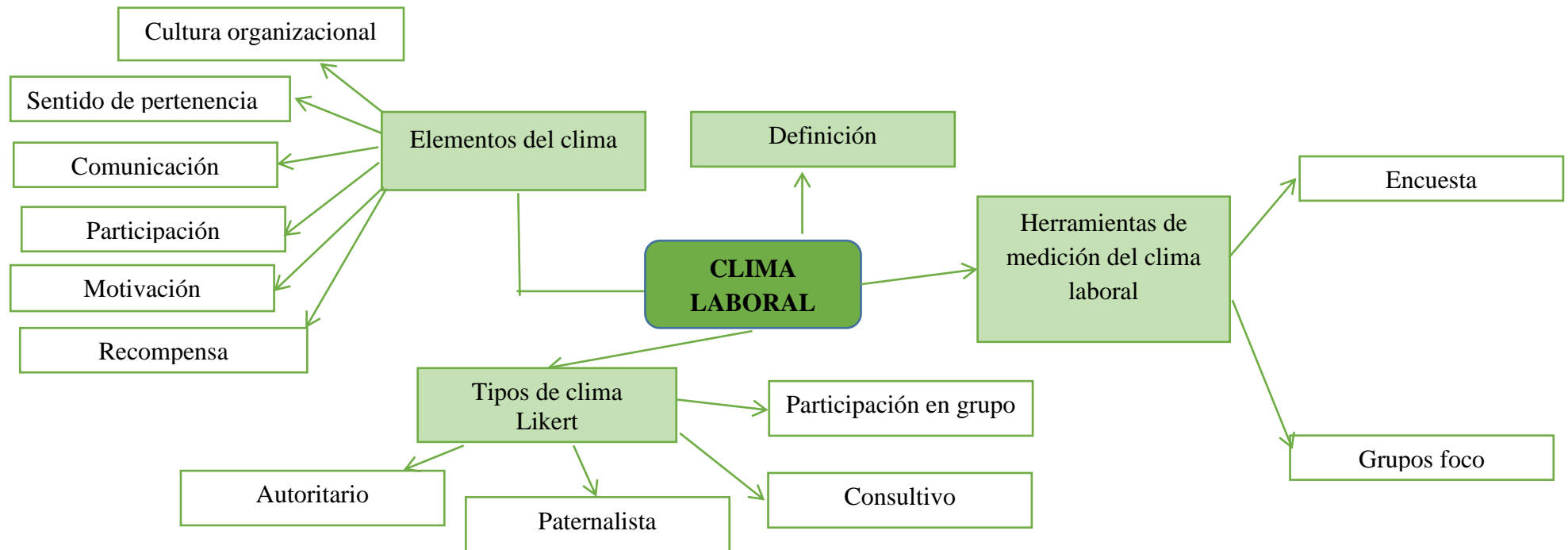


Figura 4: Constelación variable dependiente
Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez
Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

2.4.3 Categorización Variable Independiente

2.4.3.1 Estrés

“El término estrés se empleó por primera vez por el endocrinólogo Hans Selye en la década de 1930. Más tarde se amplió y popularizó el concepto para reconocer que implica una respuesta fisiológica apropiada a un nivel biológico ante cualquier demanda”. (Jiménez & Sanders, 2016)

Se trata de un estado de tensión interior, el cual se presenta cuando las personas deben adaptarse a sucesos y situaciones que las presionan. (Rossi, 2012)

a) Áreas de Repercusión

a.1) Repercusión Biológica

Las personas con trastornos debidos al estrés, pueden experimentar problemas originados por sucesos de gran impacto, dando origen a un desorden del eje Hipotalámico Hipofisario-Adrenal (HHA) parte del cerebro que controla las reacciones al estrés. Ante ello, se analiza los sistemas biológicos y su influencia en los niveles de estrés. (Jiménez & Sanders, 2016)

a.2) Repercusión Laboral

Se relaciona directamente con el clima laboral, las características del trabajo, sea este muy demandante o relajado, las relaciones particulares con los compañeros que laboran en el mismo lugar, que pueden ser amables, de colaboración, conflictivas. (Quiroz, Narciso, Orihuela Rivera, & Vega Valero, 2017)

a.3) Repercusión Psicológica

El estrés psicológico es causado por exigencias mentales o emocionales sobre el cuerpo, el cual puede tratarse simplemente del resultado del estrés físico. Sin embargo el estrés más común se origina por exigencias mentales o emocionales que proceden de creencias personales, la familiares, el trabajo y los amigos. (Reneau, 2008)

b) Consecuencias

Las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Pueden agruparse por:

Tabla 1: Consecuencias del estrés

Consecuencias del estrés	
Efectos	Descripción
Psicológicos:	Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
Conductuales:	Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
Cognitivos:	Incapacidad para tomar decisiones, y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
Fisiológicos:	Elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardíaco y la presión sanguínea, sequedad de boca, etc.
Organizacionales:	Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (Llaneza, 2009)

c) Elementos Estresores

La situación laboral también tiende a tornarse estresante por el tipo de tareas que requiere. Estos elementos estresores pueden surgir de:

- Presiones de tiempo en lo que respecta al cumplimiento del trabajo.
- Responsabilidad sobrecargada; mayoritariamente para aquellos con responsabilidad de supervisión, una gran cantidad de tareas con alta prioridad pueden necesitar ser hechas a la par sin necesidad de delegar

- Recursos limitados, como falta de personal, materiales, insumos, equipos etc.
- Situaciones de riesgo del personal estando en servicio. (Vargas D. , 2014)

d) Fases del Estrés

d.1) Fase de Alarma

Se origina ante la aparición de un peligro o estresor, disminuyendo la resistencia más de lo normal.

Hay que tomar en cuenta que todos los procesos que se producen preparan el organismo para tomar acciones preventivas o correctivas ante una tarea o esfuerzo. (Marriner, 2003)

En esta fase se activa el eje hipofisopararrenal estructura nerviosa situada en la base del cerebro, que se activa tanto con las agresiones físicas y psicológicas por lo tanto existe una reacción automática acompañada de varias señales o síntomas iguales, con diferente intensidad como:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardiaca.
- Liberación de una gran cantidad de glóbulos rojos.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

d.2) Fase de Resistencia o Adaptación

En esta fase el cuerpo trata de adaptarse a los factores que percibe como una amenaza o lo pone en tensión produciéndose las siguientes reacciones:

- Los niveles que caracterizan la respuesta frente al estrés, se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

d.3) Fase de Agotamiento

Ocurre cuando el estado de tensión y los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración en los tejidos.
- Aparece la patología llamada psicósomática, lesiones de tipo psicológico.

e) Terapia del Estrés

El reconocimiento laboral juega un papel importante para la prevención y el manejo del estrés en el lugar de trabajo. La empresa puede reconocer el buen desempeño del talento humano, creando así una atmósfera positiva, fomentando el respeto mutuo y la colaboración en la empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2013)

Las medidas prácticas que se pueden adoptar en este contexto incluyen:

- Ensalce el buen desempeño de los trabajadores
- Informe a sus colaboradores de sobre las consecuencias de su trabajo.
- Ponga en práctica un sistema para que los trabajadores expresen sus opiniones.
- Trate a mujeres y hombres por igual

Ofrezca buenas perspectivas de carrera. Reconocer y respetar los esfuerzos de los trabajadores contribuye a la prevención del estrés en el lugar de trabajo.

2.4.3.2 Riesgo Psicosocial

Se conoce como riesgo psicosocial a cualquier evento en el cual un trabajador pueda sufrir un daño en su salud física o psíquica, sea por no adaptarse al puesto, métodos y procesos en el trabajo, así como consecuencias de las relaciones laborales y en cualquier otro factor ambiental del trabajo.

Por lo tanto los factores psicosociales son aquellos que influyen en la realización personal del trabajador dentro de una organización.

Tabla 2: Factores de riesgo psicosocial

Factores de Riesgo Psicosocial	
<i>Factor</i>	Subfactores
Contenido del trabajo	Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
Tiempo de trabajo	Horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
Participación y control	Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
Cultura organizacional	Comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
Estrés	Ritmo de trabajo, elevado nivel de responsabilidad, falta de apoyo y de reconocimiento, condiciones ambientales del lugar de trabajo.
Relaciones personales	Aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
Rol	Confusión en el rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo personal	Escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
Interacción casa-trabajo	Problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: ((INSHT), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2015)

2.4.3.3 Riesgo Laboral

Toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia de su labor, se conoce como riesgo laboral. (Cabaleiro, 2010)

La magnitud del riesgo laboral se mide según cuán comprometida se encuentre la integridad de los trabajadores. ((INSHT), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2015)

a) Factores del Riesgo Laboral

a.1) Factores de Seguridad: se refieren a las condiciones de naturaleza material que pueden dar origen a accidentes laborales tales como; los pasillos y las superficies de tránsito, los elevadores, vehículos de transporte, maquinas , herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas, etc. (Cabaleiro, 2010)

a.2) Factores derivados de las características del trabajo: representa aquellos esfuerzos, la manipulación de las cargas, las posturas de trabajo, los niveles de concentración, la carga mental, etc.; asociados a cada tipo de actividad. (Cabaleiro, 2010)

Las consecuencias pueden ser: mal humor, cansancio, falta de compromiso depresión, dolores de cabeza, mareos, insomnio, problemas digestivos, etc.

a.3) Factores derivados de la organización del trabajo: comprende a las tareas que integran el trabajo, talento humano asignados a ellas, los horarios, las relaciones jerárquicas, el tiempo de ejecución, etc. (Cabaleiro, 2010).

Las consecuencias pueden ser: desgaste físico y mental, insatisfacción, estrés, problemas psicológicos, etc.

2.4.4 Categorización Variable Dependiente

2.4.4.1 Clima Laboral

El clima laboral es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el medio en el que cumplen con sus actividades laborales, tomando en cuenta, las relaciones laborales, y el ambiente de trabajo. (Bordas, 2016)

Comprende como los colaboradores perciben, las políticas, las prácticas y procedimientos, tanto formales como informales dentro de la organización, las cuales representan un concepto general de las metas organizacionales, y los medios disponibles para alcanzarlas. (Romero, 2008)

a) Tipos de Clima Laboral

Es de gran importancia conocer los diferentes tipos de clima con la finalidad de conocer cual se apega más a nuestra organización, saber si da buenos o malos resultados y así tomar decisiones preventivas o correctivas. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Likert, (citado por Gan y Berbel, 2007) define cuatro tipos de clima, vinculados a tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo.

a.1) Clima Autoritarismo Explotador: mayor parte de las decisiones y de los objetivos son tomadas por los altos niveles jerárquicos. Los empleados tienen que trabajar en un ambiente negativo y sin autonomía, en el cual los castigos son frecuentes y las recompensas son casi inexistentes. (Gan & Berbel, Manual de Recursos Humanos, 2007)

a.2) Clima Autoritarismo Paternalista: En éste tipo de clima existe una confianza limitada en los empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cima, pero algunas se toman en los peldaños inferiores. En pocas ocasiones se motiva a los trabajadores con recompensas. (Gan & Berbel, Manual de Recursos Humanos, 2007)

En éste clima se tiene la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

a.3) Clima Consultivo: La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero los trabajadores tienen autonomía. Las recompensas, los castigos se utilizan para motivar a los trabajadores. (Gan & Berbel, Manual de Recursos Humanos, 2007)

Se Presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

a.4) Clima Participación en Grupo: La dirección tiene plena confianza en sus trabajadores. La toma de decisiones se distribuye en toda la organización. La

comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. (Gan & Berbel, Manual de Recursos Humanos, 2007)

Existe una gran motivación de los empleados en función del rendimiento de los objetivos, estableciéndose amistad y confianza entre los superiores y subordinados.

b) Elementos del Clima

b.1) Cultura Organizacional: una buena proyección cultural aumenta el grado de los trabajadores, por ende, se establecerá un clima organizacional en el que se logrará la misión de la empresa. (Gan & Triginé, Clima Laboral, 2012)

b.2) Sentido de Pertenencia: es “lo que usted y los demás hacen, el motor que lo impulsa a hacer algo, aplicar lo que sabe y mejorarlo, comprometerse poco a poco y superarse. El compromiso es confianza en sí mismo, con los demás y con la organización”. (Gan & Triginé, Clima Laboral, 2012)

b.3) Comunicación: La comunicación es un fenómeno social determinado por condiciones económicas, sociales y políticas del medio social en el que se desenvuelven las personas. (Gan & Triginé, Clima Laboral, 2012)

b.4) Participación: Hace referencia al involucramiento que tienen las personas en varias actividades y en la resolución de problemas, aumenta la calidad y la aprobación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, he influye en el bienestar de los trabajadores. (Gan & Triginé, Clima Laboral, 2012)

b.5) Motivación: Al motivar a las personas creamos un ambiente en el cual ellos satisfacen sus metas u objetivos y dan lo mejor de sí como su energía y esfuerzo no solo para conseguir propósitos organizacionales sino también un crecimiento personal. (Gan & Triginé, Clima Laboral, 2012)

b.6) Recompensa: El sentimiento de recompensar hacia los trabajadores hace que estos lo perciban de manera positiva, contrario a las sanciones. Se denota la igualdad que existe en la organización. (Gan & Triginé, Clima Laboral, 2012)

c) Herramientas de Medición

Si para obtener un mayor grado de satisfacción y bienestar laboral de los trabajadores, es necesario utilizar herramientas de medición del clima laboral, tales como:

c.1) Encuesta: es una de las herramientas más utilizadas para medir el clima laboral debido a que permite evaluar a toda la población y con un margen de error bajo debido a que se basa en pruebas estandarizadas aplicadas a miles de empresas previamente. (Alvira, 2011)

c.2) Grupos Foco: Generalmente, las organizaciones aplican más de una herramienta y suelen tomar en cuenta los grupos foco que aportan información más cualitativa sobre el estado del clima laboral. Se trata de una entrevista entre un grupo reducido de personas en la que se indaga sobre temas similares que en la encuesta. (Salman, y otros, 2009)

El clima organizacional contiene elementos que definen la organización que al ser percibidos por el individuo determinan su comportamiento en actitudes que se reflejan en sus niveles de motivación. El grado de percepción de los empleados se enfoca en situaciones, creencias y actitudes frente a hechos, personas y eventos que caracterizan a la organización. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

2.4.4.2 Comportamiento Organizacional

En toda organización existen varias personas interactuando entre sí, cumpliendo cada uno funciones y roles distintos. Cada persona tiene un comportamiento distintivo que va variando acorde a las circunstancias. Estos componentes son los determinantes del comportamiento organizacional. (Alles, 2008)

La organización es una unidad social en donde un conjunto de personas que posean un propósito en común no es suficiente, ya que lo primordial es que juntos coordinen sus actividades hacia el alcance de objetivos. (Amorós, 2007)

a) Fases del Proceso Administrativo

Tabla 3: Fases del proceso administrativo

Fases del proceso administrativo	
Planear	Los altos mandos establecen los objetivos y metas organizacionales para que coordinen e integren las actividades.
Organizar	Asignación de tareas al personal para contribuir con el alcance de objetivos comunes.
Dirigir	Los colaboradores deberán ser guiados o instruidos para que su toma de decisiones sea más coherente.
Controlar	Formulamos planes y los ponemos en marcha verificar cada proceso nos asegura que obtendremos los resultados deseados

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (Alvarado, 2017)

El proceso de desarrollo organizacional es un proceso planificado de cambio en una organización como un todo, que debe ser conducido por los directivos superiores con el fin de mejorar la efectividad y la salud de la organización, a través de intervenciones en los procesos organizacionales basados en las ciencias del comportamiento organizacional. (Marchant, 2005)

2.4.4.3 Desarrollo Organizacional

Un esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, para mejorar los procesos de solución de conflictos y renovar la organización. Utiliza el diagnóstico eficaz realizado en colaboración y la administración de la cultura organizacional (hace hincapié en los equipos formales de trabajo, los equipos temporales y la cultura intergrupala), con ayuda de un consultor-mediador, y aplica teoría y técnicas de las ciencias del comportamiento, incluidas la investigación y la acción. (Achilles, 2008)

El Desarrollo Organizacional es el medio más frecuentemente utilizado por las organizaciones que buscan la mejora continua dentro de un entorno globalizado,

altamente competitivo y en evolución constante. De esta manera, las organizaciones se ven obligadas a vencer el reto de la resistencia al cambio y a la búsqueda del equilibrio entre los objetivos organizacionales y de los objetivos personales de quienes la conforman. (Achilles, 2008)

Muchos profesionales perciben el estrés en el instante en que ingresan a la organización, Pepitone manifiesta que por lo general el estrés acompaña más a los profesionales “junior” ya que los mismos se encuentran en constante competencia para obtener mayores recompensas y beneficios. (Gaynor & Cole, 2009)

2.5 Hipótesis

El Estrés se relaciona con el Clima Laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

2.6 Señalamiento de Variables de la Hipótesis

2.6.1 Variable Independiente

Estrés

2.6.2 Variable Dependiente

Clima Laboral

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

3.1.1 Cualitativo

Utilizamos el enfoque cualitativo ya que vamos a analizar la naturaleza del problema, es decir las razones mismas del comportamiento y manifestaciones de las personas que integran el problema de investigación.

3.1.2 Cuantitativo

Ya que la información obtenida es a base de una muestra de la población del estudio, se trabaja con un nivel de error y nivel de confianza determinados, utilizamos para nuestra investigación el enfoque cuantitativo.

3.2. Modalidades Básicas de la Investigación

3.2.1. Investigación Bibliográfica – Documental

Es la recopilación de información de estudio exclusivo de investigación y se diseñó ciertas herramientas para recabar información para obtener resultados.

3.2.2. Investigación de Campo

Es de campo por que se realiza un proceso de análisis y comprensión de la realidad del problema que se presenta en el lugar donde se desarrolla el lugar de investigación.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1. Investigación Correlacional

Se aplicó la investigación correlacional, ya que esta nos permitió medir y evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema como son el Estrés y el Clima laboral.

3.3.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva nos permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo.

Su objetivo fue describir el problema cómo es y cómo se manifiesta dentro de la organización.

3.3.3. Investigación Explicativa

Este tipo de investigación permitió generar una explicación del porque las variables **Estrés y Clima laboral** están relacionadas, así mismo las causas y su impacto una sobre la otra.

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

El número de personas que van a formar parte de la investigación son 54 trabajadores que desempeñan sus funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, constituida de la siguiente manera:

Tabla 4: Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA		PORCENTAJE
Área administrativa			
Cargos	Hombre	Mujer	%
Gerente	1		25,93%
Jefe de talento humano	1		
Asistencia de gerencia		1	
Programador de sistemas	1		
Jefe financiero	1		
Asesor jurídico interno	1		
Oficial de cumplimiento de lavado de dinero		1	
Asistente contable		1	
Oficial de riesgos	1		
Tesorero		1	
Auditor interno	1		
Contador	1		
Jefe de bóveda		1	
Responsable de marketing		1	
Área operativa			
Conserje	2		74,07%
Asistente operativo	3		
Chofer	2		
Asesor de crédito y cobranza	12		
Programador de sistemas	3		

Cajera		3	
Asesor de negocios captaciones		1	
Analista de créditos		1	
Captaciones		3	
Call center		2	
Digitador		4	
Atención al cliente		1	
Auditor junior		1	2
TOTAL		54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Resumido de la siguiente manera

Tabla 5: Población

Género	Área administrativa	Área operativa
Hombre	8	24
Mujer	6	16

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

3.4.2 Muestra

La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, puede determinar la problemática ya que genera los datos para identificar las fallas dentro del proceso. (Tamayo, 2003)

Debido a que la población total es muy pequeña no se trabajará con muestra, por ello se trabajará con el 100% de la población que son 54 colaboradores.

3.5 Operacionalización de Variables

Tabla 6: Operacionalización de variable independiente

Variable independiente: Estrés				
Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas de instrumentos
El estrés es una respuesta a cualquier factor que actúe interna o externamente de manera negativa sobre el individuo como las relaciones interpersonales que pueden perjudicar el rendimiento del mismo en su vida personal y laboral, y suscitar complejidades en la salud de las personas. (Orlandini, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Interpersonales • Rendimiento • Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Conductas negativas • Carencia en la comunicación • Déficit en la productividad laboral • Alcanzar objetivos • Inestabilidad psicológica 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Debo trabajar con gente que me cansa? ¿Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima? ¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que ir al trabajo me siento estresado? ¿Siento que en mi trabajo soy el único que tiene exceso de funciones y tareas que realizar? 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Cuestionario

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Tabla 7: Operacionalización de variable dependiente

Variable Dependiente: Clima Laboral				
Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas de instrumentos
El Clima Laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades pertenecientes a un ambiente de trabajo el cual genera motivación en los colaboradores he influye en su comportamiento, liderazgo, desempeño y toma de decisiones dentro de una organización. (Uribe, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Motivación • Comportamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Satisfacción • Intrínseca • Extrínseca • Comunicación 	<p>¿Mi jefe inmediato apoya las decisiones que yo tomo en la institución?</p> <p>¿Siento comodidad y tranquilidad en mi puesto de trabajo?</p> <p>¿Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa?</p> <p>¿Tengo dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo para realizar mis actividades laborales?</p> <p>¿No me importa lo que les ocurra a mis compañeros?</p>	Encuesta Cuestionario

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

3.6. Recolección de las Variables

La información que se obtenga para la presente investigación se recopilará mediante las técnicas de encuesta y cuestionario aplicado directamente a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

Tabla 8: Recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas u objeto?	Personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Matriz de Operacionalización de variables
4.- ¿Quién?	Mónica Elizabeth Guangatal Gómez
5.- ¿A quiénes?	Personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato
6.- ¿Cuándo?	6 meses a partir de la aprobación en la empresa
7.- ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato
8.- ¿Cuántas veces?	Una vez
9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y observación
10.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

3.7. Procesamiento y Análisis

Una vez recolecta la información mediante la aplicación del cuestionario se manejará la información de datos para presentación de resultados si el estrés incide en el clima laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

La encuesta que se aplicará nos proporcionará la información necesaria para la investigación, fue validada con el método Alpha de Cronbach ejecutando la tabla cruzada en el software estadístico SPSS dándonos una confiabilidad del 98%, este instrumento está conformado por 15 preguntas; 1 pregunta cerrada dicotómica, 5 preguntas cerradas politómicas y 9 preguntas cerradas las cuales tendrán como opciones de respuesta cinco alternativas con la escala de Likert:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	9

Se utilizó el programa SPSS para la validación de la encuesta, mediante el modelo de Alfa de Cronbach se puede determinar la fiabilidad de la encuesta. En cuanto más se acerque el resultado obtenido de las 54 encuestas a 1 mayor será la viabilidad.

- Si es $>,9$ es excelente
- Si es $>,8$ es bueno
- Si es $>,7$ es aceptable
- Si es $>,6$ es cuestionable
- Si es $>,5$ es pobre
- Si es $<,5$ es inaceptable

Las preguntas establecidas para la encuesta son claras para que exista una mayor comprensión por parte del lector y los resultados sean verídicos ya que de esta forma podremos determinar la verdadera causa del problema.

Posterior a la aplicación de la encuesta en todos los colaboradores se procederá a realizar la tabulación de los resultados obtenidos.

Una vez tabulados los resultados podremos elaborar las tablas de datos y gráficos estadísticos correspondientes a cada pregunta establecida en la encuesta, para esto usaremos el programa Excel, y así realizaremos el respectivo análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Encuesta dirigida a los colaboradores del área administrativa y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

Pregunta N°1: Identifique su género.

Tabla 9: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	32	59%
Femenino	22	41%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

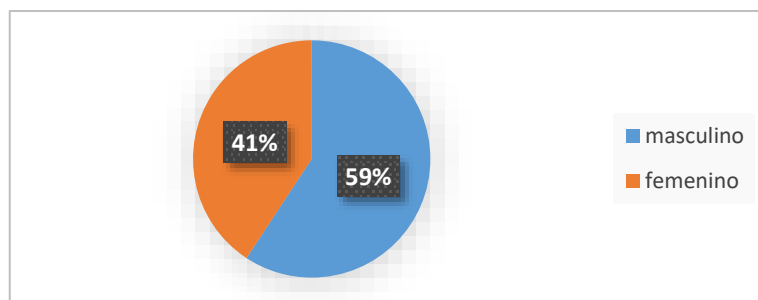


Figura 5: Resultados porcentuales pregunta 1

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: el 59% de la población encuestada pertenece al sexo masculino, mientras que el 41% son de sexo femenino teniendo como mayoría a los hombres.

Interpretación

Se puede determinar que existe una preferencia hacia la contratación del género masculino ya que hay cargos operativos como los asesores de crédito y cobranza los cuales se transportan en motocicletas hasta altas horas de la madrugada realizando su trabajo y no se considera prudente exponer a las mujeres a este tipo de cargos, en cuanto al género femenino ocupan cargos de oficina como cajeras, atención al cliente; esto se debe a que las mujeres son más delicadas y cordiales al momento de brindar información e interrelacionarse con las personas.

Pregunta N°2 Marque el rango de edad al que pertenece.

Tabla 10: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18-25	13	24%
26-35	28	52%
36-50	12	22%
51 o más	1	2%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

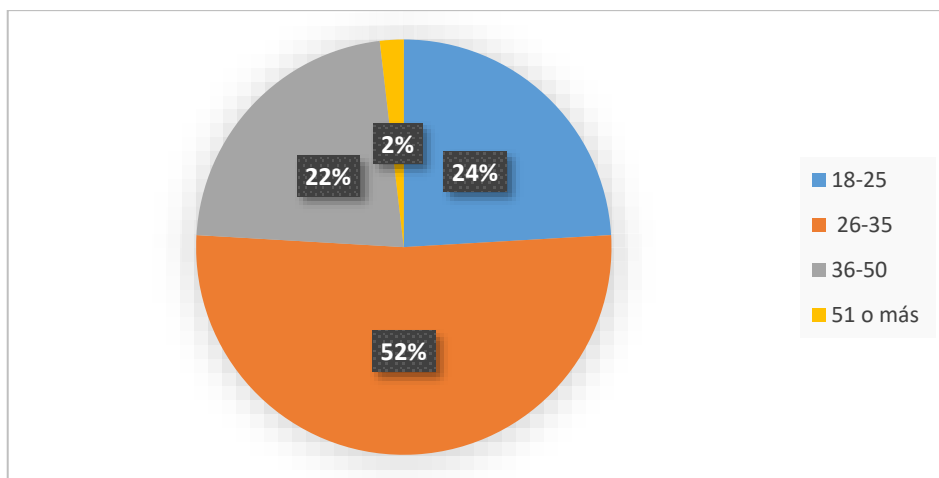


Figura 6: Resultados porcentuales pregunta 2

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 24% de los encuestados se encuentra en un rango de edad de 18 a 25 años, el 52% tiene de 26 a 35 años, el 22% está entre los 36 a 50 años y solo el 2% de la población tiene más de 51 años.

Interpretación

En la institución se puede identificar que gran parte de la población encuestada es joven esto se debe a que son más proactivos, aportan ideas nuevas a la institución y se esfuerzan más por sobresalir y ascender en sus puestos de trabajo.

Pregunta N°3 Indique el tiempo que trabaja en la empresa.

Tabla 11: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0-1 año	15	28%
1-3 años	19	35%
3 años o más	20	37%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

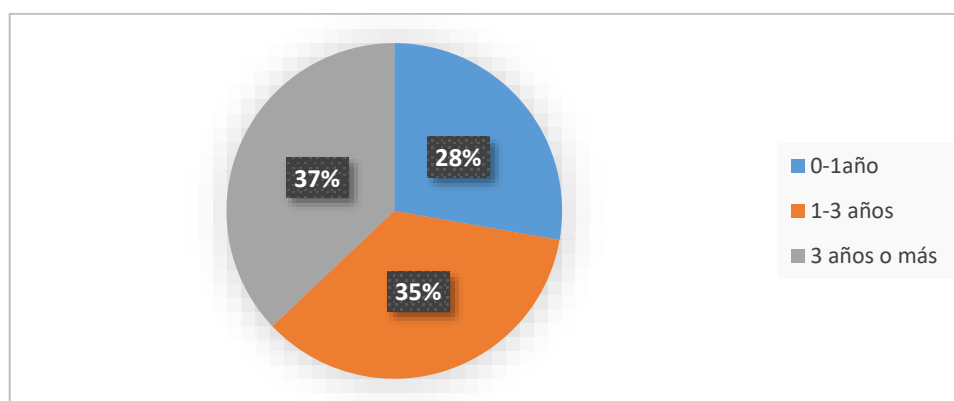


Figura 7: Resultados porcentuales pregunta 3

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 28% de los encuestados trabaja de 0 a 1 año en la empresa, el 35% lo hace de 1 a 3 años mientras que el 37% trabaja 3 años o más.

Interpretación

Se evidencia que gran parte de los colaboradores llevan desempeñando sus funciones en la institución por un largo tiempo lo cual se mostraría como algo favorable, pero, la situación no es tan sencilla ya que varios de los trabajadores son familiares o tienen un parentesco o lazo que los relacione directamente con el gerente, esto impide que el nuevo personal que ingresa a la organización se mantenga por más de un año dentro de la misma debido a la falta de igualdad en los tratos y beneficios que reciben y esto ocasiona tensión en el clima laboral.

Pregunta N°4 Indique el rango de su remuneración.

Tabla 12: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0-386	1	2%
387-500	9	17%
501-1000	23	42%
1000 o más	21	39%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

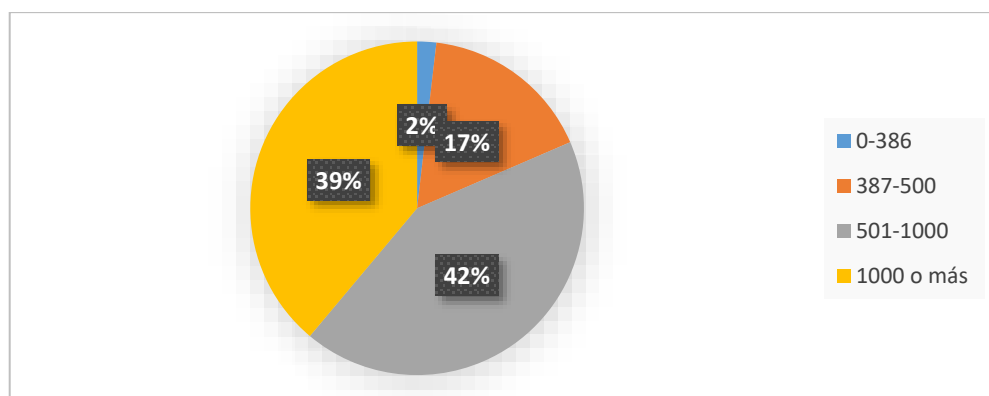


Figura 8: Resultados porcentuales pregunta 4

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 2% de los encuestados indicaron que su remuneración es de 0 a 386 dólares, el 17% tiene una remuneración de 387 a 500 dólares, el 42% manifestó que su remuneración es de 501 a 1000 dólares mientras que el 39% de la población tiene una remuneración de 1000 dólares o más.

Interpretación

Podemos observar que gran parte de los colaboradores tienen un rango de remuneración no muy alto por lo cual sienten preocupación ya que en muchas ocasiones su salario no llega a cubrir el costo de la canasta básica familiar que está valorada en 628,27 dólares, esto genera estrés ya que no logran cubrir sus necesidades básicas ni las de su hogar.

Pregunta N°5 Indique su estado civil.

Tabla 13: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	18	33%
Casado	32	59%
Unión libre	4	8%
Viudo	0	0%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

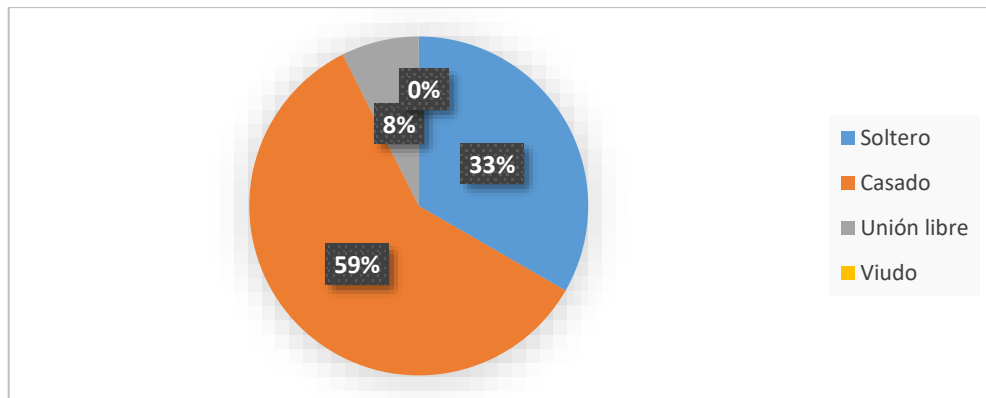


Figura 9: Resultados porcentuales pregunta 5

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 33% de los encuestados manifiestan que son solteros, el 59% son casados y solo el 8% de la población están en unión libre con sus parejas.

Interpretación

Se puede determinar que la mayoría de la población encuestada se encuentra casada, este factor ocasiona en los colaboradores estrés de manera inconsciente ya que no solo deben preocuparse por cuestiones laborales, sino también por situaciones que estén ocurriendo en su hogar, lo cual genera desconcentración en los trabajadores impidiendo que alcancen un desarrollo óptimo.

Pregunta N°6 Indique cuantas cargas familiares tiene.

Tabla 14: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2	37	69%
3 a 5	17	31%
6 o más	0	0%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

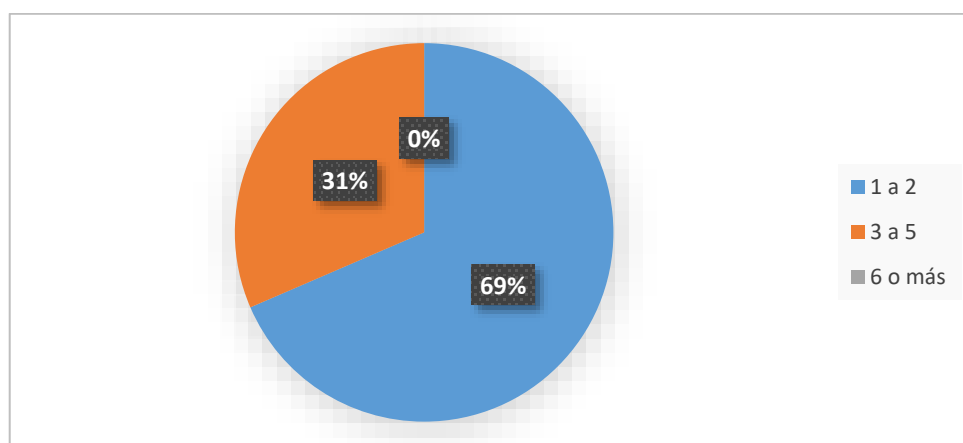


Figura 10: Resultados porcentuales pregunta 6

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 69% de la población encuestada tiene de 1 a 2 cargas familiares mientras que el 31% tiene de 3 a 5.

Interpretación

Los colaboradores en su totalidad tienen cargas familiares, unos más que otros, sin embargo, existe preocupación en cada uno de ellos ya que la mayoría espera poder brindar lo mejor a sus familias pero sienten que no tienen una estabilidad laboral para poder conseguir lo que se proponen, esto ha generado mayor estrés debido a que realizan un sobreesfuerzo por conservar su trabajo ocasionando fatiga mental y física.

Pregunta N°7 ¿Debo trabajar con gente que me cansa?

Tabla 15: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4%
De acuerdo	10	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11%
En desacuerdo	15	28%
Totalmente en desacuerdo	21	39%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

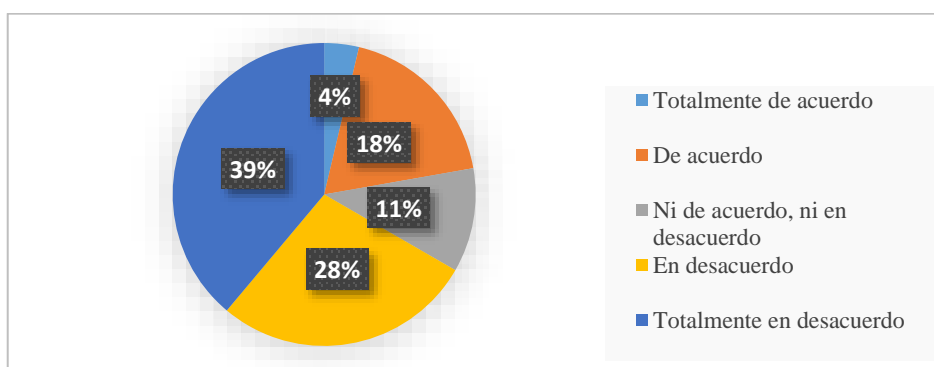


Figura 11: Resultados porcentuales pregunta 7

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 4% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que deben trabajar con gente que le cansa, el 18% dice estar de acuerdo, el 11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 28% manifiesta que está en desacuerdo y el 39% de la población están totalmente en desacuerdo ante esta situación.

Interpretación

Se determina que gran parte de la población dentro de la institución consideran que no debe trabajar con gente que los cansa mientras que el resto manifiesta que sí o no están seguros de no hacerlo, esto se debe a que la mayoría de trabajadores no tiene en mente perder su trabajo y para conseguir una estabilidad laboral tienen que soportar desenvolverse en un clima laboral desfavorable relacionándose con gente poco agradable para ellos.

Pregunta N°8 ¿Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima?

Tabla 16: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4%
De acuerdo	19	35%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	28%
En desacuerdo	14	26%
Totalmente en desacuerdo	4	7%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

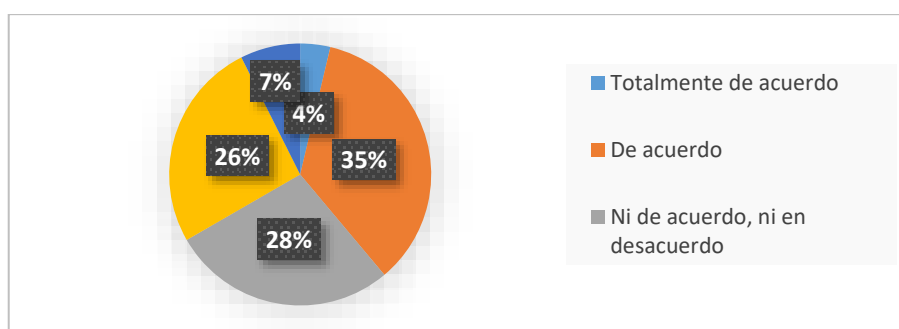


Figura 12: Resultados porcentuales pregunta 8

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 4% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que no logra desempeñarse de manera óptima, un 35% menciona que está de acuerdo, el 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado el 26% se encuentra en desacuerdo y únicamente el 7% de la población se encuentra en total desacuerdo.

Interpretación

Dentro de la institución se han identificado varios factores estresores como: el uso inadecuado de protocolos de comunicación, las relaciones interpersonales negativas, la despreocupación y la falta de motivación por parte de los directivos hacia los colaboradores, todo esto ha generado un clima laboral desfavorable y se ven reflejados en la mayoría de trabajadores lo cual impide que su desempeño sea óptimo y que puedan cumplir con sus tareas y obligaciones.

Pregunta N°9 ¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que ir al trabajo me siento estresado?

Tabla 17: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	7%
De acuerdo	19	35%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	32%
En desacuerdo	8	15%
Totalmente en desacuerdo	6	11%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

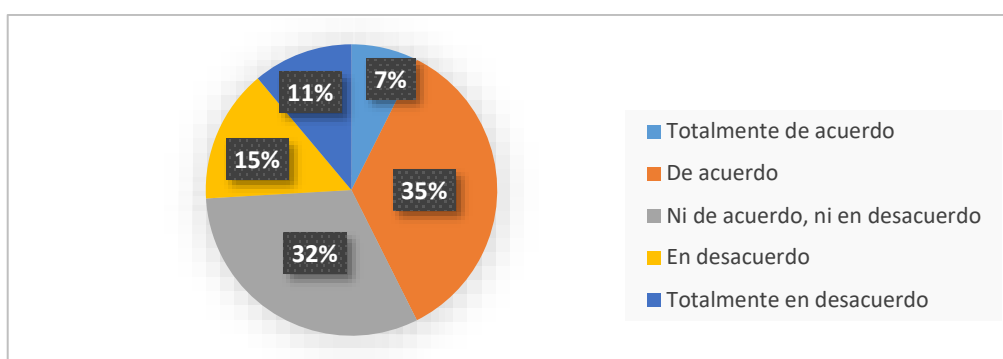


Figura 13: Resultados porcentuales pregunta 9

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 7% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que al levantarse en las mañanas para ir al trabajo se siente estresado, un 35% está de acuerdo, el 32% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% se encuentra en desacuerdo mientras que únicamente el 11% está en total desacuerdo.

Interpretación

Se puede observar que los colaboradores en su mayoría al levantarse por las mañanas para ir al trabajo se sienten estresados ya que no tienen solo preocupaciones laborales, sino también cuestiones personales que afectan su estabilidad emocional, lo cual hace que se encuentren permanentemente en una fase de alarma ante el estrés que con el tiempo disminuye la resistencia más de lo normal y genera un agotamiento total en las personas.

Pregunta N°10 ¿Siento que en mi trabajo soy el único que tiene exceso de funciones y tareas que realizar?

Tabla 18: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	24%
De acuerdo	17	31%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	22%
En desacuerdo	10	19%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

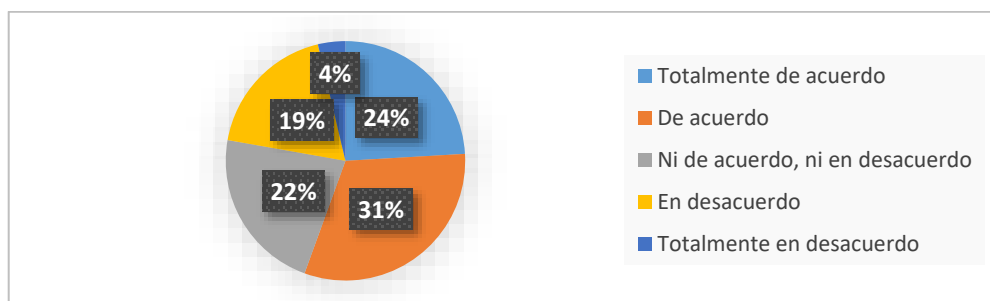


Figura 14: Resultados porcentuales pregunta 10

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 24% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que tiene exceso de funciones y tareas que realizar, el 31% manifiesta estar de acuerdo, un 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% se encuentra en desacuerdo y solo un 4% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Podemos observar que la mayoría de colaboradores sienten que tiene exceso de tareas y funciones que realizar, esta exuberancia de trabajo se debe a la contratación de personal con poca preparación profesional que tienen algún tipo de parentesco con la autoridad máxima y son incapaces de desarrollar las actividades que exige cada puesto de trabajo generando en el resto de trabajadores estrés y resentimiento por la falta de seriedad e igualdad por parte de los directivos y a su vez repercute en el clima organizacional de la COAC Kullki Wasi.

Pregunta N°11 ¿Mi jefe inmediato apoya las decisiones que yo tomo en la institución?

Tabla 19: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	12	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	26%
En desacuerdo	12	22%
Totalmente en desacuerdo	13	24%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

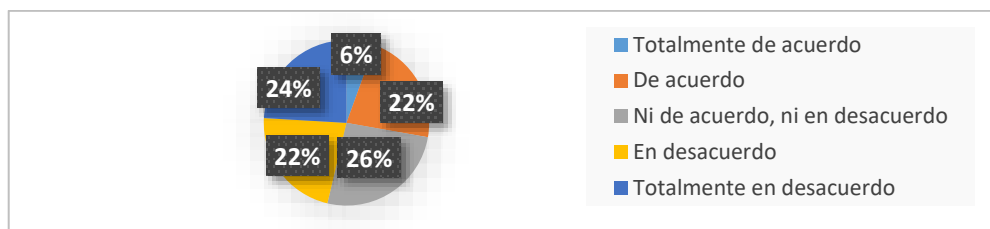


Figura 15: Resultados porcentuales pregunta 11

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: Únicamente el 6% de los encuestados afirman que su jefe inmediato apoya las decisiones que toman en la institución, el 22% está de acuerdo, un 26% determina no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% se encuentra en desacuerdo y un 24% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación

En su mayoría los colaboradores no se sienten seguros de ser apoyados en la toma de decisiones esto se debe a que la autoridad máxima no toma en serio sugerencias, ideas y decisiones tomadas incluso por parte de jefes administrativos, en muchas ocasiones existe contradicciones por parte del jefe ya que aprueba ciertas decisiones para posteriormente indicar que él no estaba enterado de la situación, y, esto ocasiona un malestar directo en los trabajadores ya que su opinión no es tomada con seriedad y al sentirse desmotivados no cumplen con sus metas, se genera desinterés y daña su clima laboral.

Pregunta N°12 ¿Siento comodidad y tranquilidad en mi puesto de trabajo?

Tabla 20: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	17%
De acuerdo	14	26%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	22%
En desacuerdo	15	28%
Totalmente en desacuerdo	4	7%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

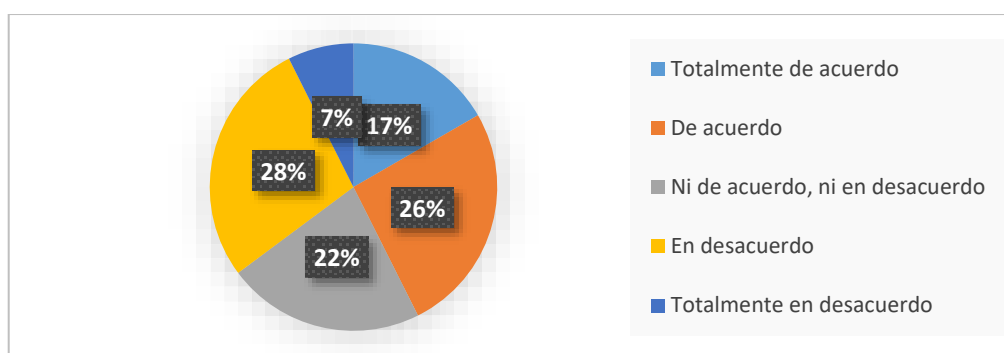


Figura 16: Resultados porcentuales pregunta 12

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 17% de la población encuestada menciona que sienten comodidad y tranquilidad en su puesto de trabajo, el 26% está de acuerdo, un 22% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% está en desacuerdo y solo el 7% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Es notable observar que la mayor parte de colaboradores no siente comodidad y tranquilidad en su puesto de trabajo debido a la desigualdad que se ha generado tanto en el trato y al momento de brindar oportunidades para crecer profesionalmente, la envidia que se ha formado trae consigo desacuerdos entre compañeros lo que impide que puedan trabajar unificadamente, el desempeño de cada uno en ocasiones es el mínimo que realizan para poder conservar su trabajo, en este punto los trabajadores se encuentran en una fase de resistencia al estrés donde tratan de adaptarse ignorando aquello que les ocasiona malestar.

Pregunta N°13 ¿Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa?

Tabla 21: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	11%
De acuerdo	20	37%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	24%
En desacuerdo	9	17%
Totalmente en desacuerdo	6	11%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

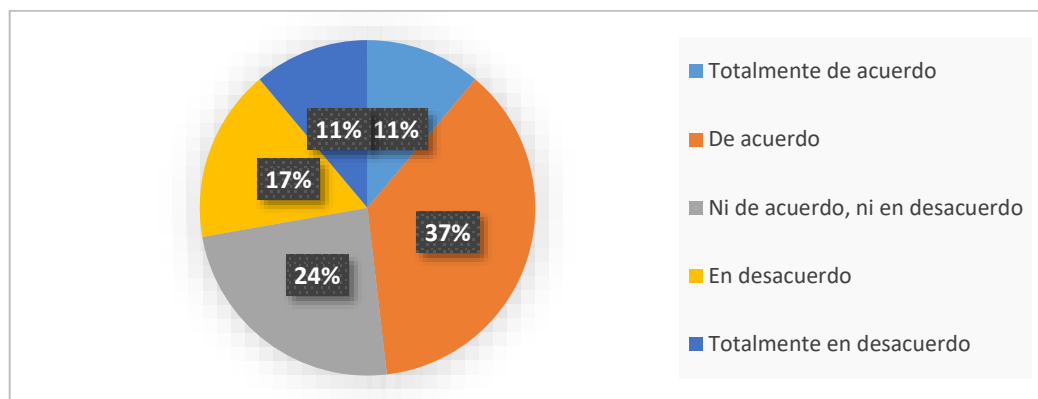


Figura 17: Resultados porcentuales pregunta 13

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 11% de los encuestados dice que trabajar en contacto con la gente cansa, un 37% afirma lo dicho, el 24% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% menciona estar en desacuerdo y el 11% se encuentra en total desacuerdo.

Interpretación

Gran parte de los colaboradores sienten que trabajar en contacto con la gente los cansa, y se debe a que han generado de manera inconsciente un nivel de desinterés un tanto elevado debido a los tratos recibidos y a la falta de reconocimiento hacia su desempeño lo cual ha generado no solo malestar en sus clientes por no recibir un trato adecuado sino también entre colaboradores ya que sus relaciones interpersonales son tensas y esto perturba su clima laboral.

Pregunta N°14 ¿Tengo dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo para realizar mis actividades laborales?

Tabla 22: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	20%
De acuerdo	18	33%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	19%
En desacuerdo	10	19%
Totalmente en desacuerdo	5	9%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

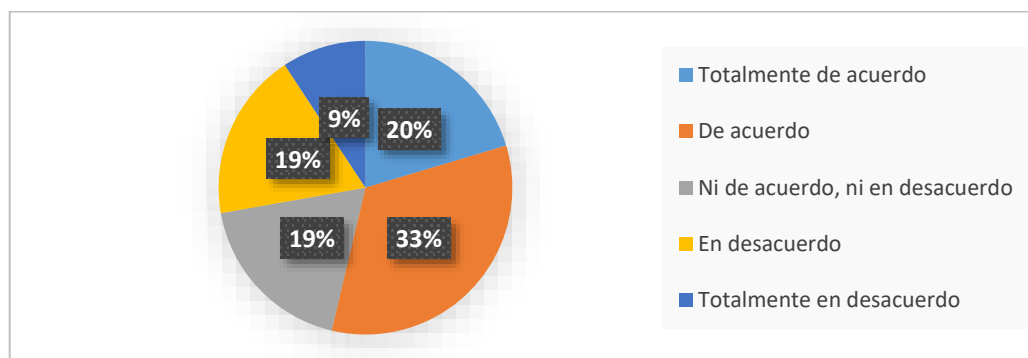


Figura 18: Resultados porcentuales pregunta 14

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 20% de los encuestados tiene dificultad para comunicarse con sus compañeros de trabajo para realizar sus actividades laborales, un 33% está de acuerdo, el 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo, un 19% también manifiesta estar en desacuerdo, pero solo un 9% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Las relaciones interpersonales se han deteriorado por la dificultad que tienen sus colaboradores para comunicarse al momento de realizar sus actividades laborales, también ha influido la envidia que se generó a partir de los favoritismos existentes lo que ocasiona desgano y frustración al no cumplir con las exigencias que cada puesto de trabajo demanda.

Pregunta N°15 ¿No me importa lo que les ocurra a mis compañeros?

Tabla 23: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4%
De acuerdo	5	9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	20%
En desacuerdo	23	43%
Totalmente en desacuerdo	13	24%
Total	54	100%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

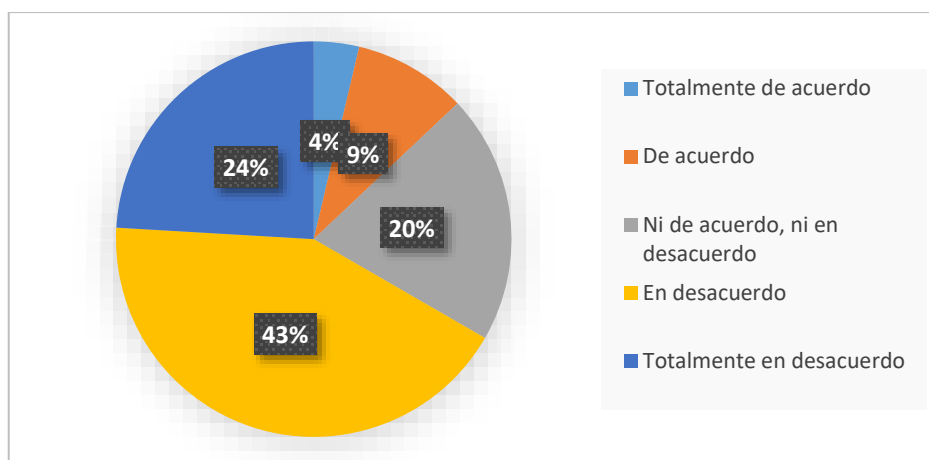


Figura 19: Resultados porcentuales pregunta 15

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: Encuesta

Análisis

De 54 colaboradores que representa el 100% tenemos: El 4% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con que no les importa lo que les ocurra a sus compañeros, el 9% se encuentra de acuerdo, un 20% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 43% afirma estar en desacuerdo y un 24% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Es notable que la mayor parte de colaboradores a pesar de verse afectados por otros factores sientan interés en lo que les ocurra a sus compañeros y esto es favorable ya que pueden llegar a relacionarse de manera positiva generando un clima laboral adecuado e incluso podrían reducir el estrés en este punto.

Tabla 24: Tabla cruzada Sexo*Cuándo me levanto por la mañana y tengo que ir al trabajo me siento estresado

			Cuándo me levanto por la mañana y tengo que ir al trabajo me siento estresado					Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Sexo	Hombre	Recuento	2	10	9	4	7	32
		% dentro de Sexo	6,3%	31,3%	28,1%	12,5%	21,8%	100,0%
	Mujer	Recuento	2	9	8	3	0	22
		% dentro de Sexo	8,7%	39,1%	34,8%	17,4%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	4	19	17	7	7	54
		% dentro de Sexo	7,3%	34,5%	30,9%	14,5%	12,7%	100,0%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Interpretación

De 54 colaboradores que representan el 100% de la población encuestada se determina que: el 8,7% está totalmente de acuerdo en que siente estrés al levantarse por las mañanas para ir a trabajar, el 39,1% está de acuerdo, el 34,8% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,4% está en desacuerdo y pertenecen al sexo femenino; mientras que, el 6,3% está totalmente de acuerdo en que siente estrés al levantarse por las mañanas para ir a trabajar, el 31,3% está de acuerdo, el 28,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,5% está en desacuerdo y finalmente el 21,8% están totalmente en desacuerdo y pertenecen al sexo masculino.

Tabla 25: Tabla cruzada Remuneración*Cargas familiares

			Cargas familiares		Total
			1 -2	3 -5	
Rem	0 - 386	Recuento	1	0	1
		% dentro de Rem	100,0%	0,0%	100,0%
	387 - 500	Recuento	9	0	9
		% dentro de Rem	100,0%	0,0%	100,0%
	501 - 1000	Recuento	23	2	25
		% dentro de Rem	92,0%	8,0%	100,0%
	1001 o más	Recuento	4	15	19
		% dentro de Rem	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Recuento	37	17	54
		% dentro de Rem	67,3%	32,7%	100,0%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Interpretación

De 54 colaboradores que representan el 100% de la población encuestada se determina que: el 100% de colaboradores recibe una remuneración de 0 – 386 dólares y tiene de 1 a 2 cargas familiares; el 100% recibe una remuneración de 387 - 500 dólares y tiene de 1 a 2 cargas familiares; el 92% manifestó que su remuneración es de 501 a 1000 dólares y tiene de 1 a 2 cargas familiares, mientras que el 8% tiene de 3 a 5 cargas familiares; el 20% tiene una remuneración de 1000 dólares o más y tiene de 1 a 2 cargas familiares, mientras que el 32,7% tiene de 3 a 5 cargas familiares.

Tabla 26: Tabla cruzada Edad* Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima

		Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Edad 18 - 25	Recuento	2	11	0	0	0	13
	% dentro de Edad	15,4%	84,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Edad 26 - 35	Recuento	0	10	14	4	0	28
	% dentro de Edad	0,0%	35,7%	50,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Edad 36 - 50	Recuento	0	0	1	8	3	12
	% dentro de Edad	0,0%	0,0%	7,7%	69,2%	23,1%	100,0%
Edad 51 o más	Recuento	0	0	0	0	1	1
	% dentro de Edad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	2	21	15	12	4	54
	% dentro de Edad	3,6%	38,2%	27,3%	23,6%	7,3%	100,0%

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Interpretación

De 54 colaboradores que representan el 100% de la población encuestada se determina que: el 15,4% está totalmente de acuerdo en que intentan realizar sus funciones y tareas, pero no logran desempeñarse de manera óptima y se encuentran en un rango de edad de 18-25 años, por otro lado el 84,6% están de acuerdo con lo mencionado; el 35,7% está de acuerdo, el 50% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 14,3% está en desacuerdo y se encuentran en un rango de edad de 26-35 años; el 7,7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 69,2% está en desacuerdo, mientras que el 23,1% está totalmente en desacuerdo y se encuentran en un rango de edad de 36-50 años; finalmente el 100% y que se encuentra en un rango de edad de 51 años o más está totalmente en desacuerdo.

4.2 Verificación de Hipótesis

Se utilizará el método estadístico Chi cuadrado ya que sirve para ver si dos variables están o no asociadas. El estrés se relaciona con el clima laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

4.2.1 Modelo Lógico

H₀= (Hipótesis nula): El Estrés NO se relaciona con el Clima Laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

H₁= (Hipótesis alternativa): El Estrés se relaciona con el Clima Laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

4.2.2 Modelo Matemático

H₀: O = E

H₁: O ≠ E

Dónde:

x_2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria.

FO = Frecuencia observada.

FE = Frecuencia esperada.

4.2.3 Modelo Estadístico

FÓRMULA

$$\chi^2 c = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Nivel de Significancia

Para la verificación de la hipótesis de este proyecto de investigación se utilizará un nivel de significancia de 0.05 cuyo margen de error es equivalente a 5%.

Grados de Libertad

Para la identificación de los grados de libertad se tomarán cuatro preguntas de la encuesta aplicada que equivalen al número de filas y cuatro alternativas de respuesta que equivalen a las columnas para el siguiente cálculo:

F= (Filas) Número de preguntas tomadas en cuenta para realizar el cálculo del Xi cuadrado.

C= (Columnas) Número de opciones de respuesta pertenecientes a estas preguntas.

GL= Grados de libertad

FÓRMULA

$$GL = (Filas-1) (Columna-1)$$

$$GL = (4-1) (5-1)$$

$$GL = (3) (4)$$

$$GL = 3 \times 4 = 12$$

Con el nivel de significancia y los grados de libertad obtenidos nos ubicamos en la siguiente tabla que determina un valor crítico de $\chi^2 t = 16,9190$.

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$ y 12 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 calculado (χ^2_c) es \leq menor o igual al valor de χ^2 tabular ($\chi^2_t = 21,0261$), caso contrario se la rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

<i>v/p</i>	<i>0,001</i>	<i>0,0025</i>	<i>0,005</i>	<i>0,01</i>	<i>0,025</i>	<i>0,05</i>	<i>0,1</i>
<i>1</i>	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
<i>2</i>	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
<i>3</i>	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
<i>4</i>	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
<i>5</i>	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
<i>6</i>	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
<i>7</i>	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170
<i>8</i>	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
<i>9</i>	27,8767	25,1119	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837
<i>10</i>	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872
<i>11</i>	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750
<i>12</i>	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez
Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Frecuencias Observadas

ITEMS / CATEGORÍAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Subtotal
Pregunta N°8 ¿Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima?	2	19	15	14	4	54
Pregunta N°10 ¿Siento que en mi trabajo soy el único que tiene exceso de funciones y tareas que realizar?	13	17	12	10	2	54
Pregunta N°12 ¿Siento comodidad y tranquilidad en mi puesto de trabajo?	9	14	12	15	4	54
Pregunta N°14 ¿Tengo dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo para realizar mis actividades laborales?	11	18	10	10	5	54
TOTAL	35	68	49	49	15	216
FRECUENCIA	0,16	0,31	0,23	0,23	0,07	1

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Frecuencias Esperadas

ITEMS / CATEGORÍAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Subtotal
Pregunta N°8 ¿Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima?	8,75	17	12,25	12,25	3,75	54
Pregunta N°10 ¿Siento que en mi trabajo soy el único que tiene exceso de funciones y tareas que realizar?	8,75	17	12,25	12,25	3,75	54
Pregunta N°12 ¿Siento comodidad y tranquilidad en mi puesto de trabajo?	8,75	17	12,25	12,25	3,75	54
Pregunta N°14 ¿Tengo dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo para realizar mis actividades laborales?	8,75	17	12,25	12,25	3,75	54
TOTAL	35	68	49	49	15	216

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Cálculo Estadístico del Chi Cuadrado

ITEMS	FO	FE	(FO-FE)	$(FO - FE)^2$	$(FO - FE)^2 / E$
8.1	2	8,75	-6,75	45,5625	5,207142857
8.2	19	17	2	4	0,235294118
8.3	15	12,25	2,75	7,5625	0,617346939
8.4	14	12,25	1,75	3,0625	0,25
8.5	4	3,75	0,25	0,0625	0,016666667
10.1	13	8,75	4,25	18,0625	2,064285714
10.2	17	17	0	0	0
10.3	12	12,25	-0,25	0,0625	0,005102041
10.4	10	12,25	-2,25	5,0625	0,413265306
10.5	2	3,75	-1,75	3,0625	0,816666667
12.1	9	8,75	0,25	0,0625	0,007142857
12.2	14	17	-3	9	0,529411765
12.3	12	12,25	-0,25	0,0625	0,005102041
12.4	15	12,25	2,75	7,5625	0,617346939
12.5	4	3,75	0,25	0,0625	0,016666667
14.1	11	8,75	2,25	5,0625	0,578571429
14.2	18	17	1	1	0,058823529
14.3	10	12,25	-2,25	5,0625	0,413265306
14.4	10	12,25	-2,25	5,0625	0,413265306
14.5	5	3,75	1,25	1,5625	0,416666667
	216	216			12,68203281

Elaborador por: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Fuente: (COAC Kullki Wasi, 2018)

Valores Obtenidos

Chi Cuadrado Calculado

$$X_2c = 64,24$$

Chi Cuadrado Tabular

$$X_2t = 21,0261$$



Decisión y Aceptación de la Hipótesis

Tal como se puede observar, el resultado obtenido de la operación es 64,24 valor que se encuentra en un rango superior a lo solicitado (21,0261), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa, es decir:

El Estrés se relaciona con el Clima Laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Una vez aplicada la encuesta a los 54 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato las principales causas que ocasionan estrés a los colaboradores son: con un 33% la comunicación inadecuada, con un 31% el exceso de tareas, con un 26 % el escaso apoyo de los directivos en la toma de decisiones y con un 10% su estado civil, cargas familiares; por lo que se ve reflejado que estos factores influyen negativamente a la mayoría del personal.
- Las condiciones del clima laboral dentro de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato, se obtuvo debido al análisis de resultados de la pregunta N°12 de la encuesta, la cual indica: con un 28% que los colaboradores sienten inconformidad en sus puestos de trabajo, con un 33% las relaciones interpersonales entre colaboradores no son las más favorables, con un 37% trabajar en contacto con gente les cansa; por lo que el clima laboral no es el más apropiado.
- Analizadas las variables de estudio se indica que el estrés de los colaboradores se relaciona directamente en el clima laboral de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato provocando en el colaborador: desmotivación debido a la falta de apoyo en la toma de decisiones, deterioro cognitivo por el exceso de tareas y funciones, bajo rendimiento debido a que no logran desempeñarse de manera óptima y existe dificultad con la comunicación interpersonal; y en la empresa disminución en la productividad, pérdida de tiempo, actividades duplicadas. Y otras.
- El tema establecido en la investigación es apropiado para la redacción del artículo académico con el cual podremos reforzar sobre el tema planteado, para la aprobación del proyecto de investigación.

5.2 Recomendaciones

- Para reducir el estrés y mejorar el clima laboral se recomienda aplicar métodos de relajación que serían llevados a cabo los fines de semana en un complejo deportivo en donde se realizarán actividades grupales llenas de creatividad y diversión de esta manera los colaboradores mejorarán su relaciones interpersonales, se reducirá el estrés y el clima laboral será más favorable para todos.
- A través de los medios de comunicación existentes los cuales son: correo institucional, correo personal y whatsapp institucional se debe transmitir la información que este decretada de manera escrita para que no se emitan comunicados erróneos y que permitan a los colaboradores conllevar una comunicación directa con cada uno de los trabajadores, dar paso a ideas innovadoras y a las decisiones pertinentes que se tomen por parte de los miembros de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato.
- Crear un compromiso en los colaboradores mediante la creación de grupos de trabajo y desarrollo para así mejorar las relaciones interpersonales que a su vez generaran un beneficio a nivel institucional ofreciendo un trato adecuado a sus clientes, tomar también precauciones y medidas preventivas sobre los puestos de trabajo cuidando siempre el bienestar de los colaboradores para que su clima laboral mejore y se establezca de manera positiva.
- De los datos arrojados por la investigación se recomienda elaborar un artículo académico del tema establecido donde se visualicen también las causas del estrés y las consecuencias que tiene en el clima laboral, contribuyendo con la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato por medio de este artículo y cumpliendo con los requerimientos determinados por la universidad.

ARTÍCULO ACADÉMICO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA:

“EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO”

Autora: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

AMBATO – ECUADOR

2018

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

“EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO”

Autora: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

El presente artículo pretende demostrar la incidencia del estrés en el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato. En esta investigación se buscó obtener criterios y conceptos desarrollados por grandes investigadores en tema de estrés laboral y el clima organizacional como son Achilles, Alles, Cabaleiro, Rossi, entre otros. Por medio de la operacionalización de variables se obtuvieron 6 preguntas iniciales que nos enfocan a la población objeto más 9 preguntas que corresponden al estudio conceptual de las dos variables, sumando un total de 15 preguntas validadas con el método Alpha de Cronbach ejecutando la tabla cruzada en el software estadístico SPSS dándonos una confiabilidad del 98%, en la encuesta aplicada a un universo comprendido por 54 colaboradores de diferentes áreas y niveles jerárquicos. Se tabularon los datos recolectados y se analizó e interpretó los resultados obtenidos. Para verificar la hipótesis planteada se utilizó el cálculo estadístico del Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 95%, un margen de error de 5% dando como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa que corrobora la correlación del estrés en el clima laboral; de esta manera se concluyó que varios son los factores generadores de estrés como una mala comunicación, el exceso de tareas y el escaso apoyo de los directivos afectando a las relaciones interpersonales en la empresa.

Palabras Clave: Estrés, clima laboral, motivación, desempeño óptimo, ambiente laboral, comunicación.

SCIENTIFIC ARTICLE

Technical University of Ambato

Faculty of Sciences Humanities and Education

Industrial Psychology Career

“THE STRESS AND THE LABOR CLIMATE IN THE PERSONNEL OF THE KULLKI WASI AMBATO MATRIX SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE”

Author: Mónica Elizabeth Guangatal Gómez

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

ABSTRACT

This article aims to demonstrate the incidence of stress in the labor climate of the Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Matriz Ambato. In this research we sought to obtain criteria and concepts developed by major researchers in the field of work stress and the organizational climate such as Achilles, Alles, Cabaleiro, Rossi, among others, through the operationalization of variables and they obtained 9 questions that correspond to the conceptual study of the two study variables, plus 6 initial questions that focus on the population under study, adding a total of 15 questions validated with Cronbach's Alpha method executing the cross-tabulation in the statistical software SPSS giving us a reliability of 98% in the survey applied to a universe comprised of 54 collaborators from different areas and Hierarchical levels. The collected data were tabulated and the results obtained were analyzed and interpreted. In order to verify the hypothesis, the statistical calculation of the Chi-square with a level of significance of 95%, a margin of error of 5% was used, resulting in the acceptance of the alternative hypothesis that corroborates the correlation of stress in the work environment; In this way it was concluded that there are several factors that generate stress such as poor communication, excessive tasks and poor support from managers, affecting interpersonal relationships in the company.

Keywords: Stress, climate, motivation, optimal performance, work environment, communication

INTRODUCCIÓN

Las nuevas exigencias mundiales llevan a las empresas a plantearse objetivos cada vez más ambiciosos que ofrezcan servicios de calidad y que faciliten la vida de los usuarios; para poder alcanzar estas metas se requiere que el personal que labora en la organización sea comprometido y trabaje con eficacia generando resultados a corto plazo, por lo que la presión en los colaboradores cada vez es más fuerte y el estrés laboral llega a ser un riesgo al que la mayoría de las empresas están expuestos.

Trabajos investigativos anteriores que abarcan como temática principal el estrés laboral logran demostrar la afectación del estrés en la empresa por medio de herramientas cuantitativas, entre estos estudios se destacan: “El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto La Floresta” (Delgado, “EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, 2007) y, “El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del “Grupo Salinas” ” (Vargas N. , 2014).

Las investigaciones concluyen que aunque existen varios factores estresores, todos pueden ser tratados si se crea una cultura organizacional en el que las autoridades se preocupen por la salud psicológica de los colaboradores y que las afectaciones pueden llegar a ser infinitas para la persona y la organización.

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el estrés es uno de los riesgos psicosociales laborales cuyos subfactores son: “Ritmo de trabajo, elevado nivel de responsabilidad, falta de apoyo y de reconocimiento, condiciones ambientales del lugar de trabajo”. Según la historia, en la década de los 30, Hans Selye descubriría el estrés que fue conocido como trastorno general de adaptación y lo definió como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una fase de alarma, -donde el organismo se prepara para dar una respuesta-, una fase de resistencia, -donde aparecen los cambios específicos que permitirá enfrentarnos a la situación-, y una fase de agotamiento, -donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza.

Cuando dicha percepción de amenaza se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo hablamos entonces de estrés laboral. (Rodríguez & Rivas, 2011). Sin saberlo, Selye habría también abierto la duda para investigar estas “amenazas” que después serían conocidas como factores de riesgo, y uno muy latente el estrés cuyas causas podrían ser muy obvias y otras llegarían a ser difíciles de determinar; sin embargo el diagnóstico de estrés iría ligado íntimamente con los efectos del mismo, es decir, sintomatología y consecuencias son avisos observables de que el personal de la organización se está viendo afectado por el estrés, una vez identificado la empresa podrá empezar a determinar las causas para atacar directamente a la amenaza estresora, para (Ramos & Jordão, 2014) se hace necesaria la consideración del contexto laboral y cultural en el que el trabajador se desempeña, así como (Arias, 2012), analiza al estrés desde el enfoque de sucesos vitales; lo que demuestra que no podemos ignorar que el estrés en los colaboradores no puede venir solamente de condiciones creadas en el entorno laboral sino también a raíz de sucesos vitales como el divorcio, la muerte de un familiar o por problemas personales que afecten la interacción trabajo-familia.

Por otro lado, el clima laboral es desplegado del comportamiento organizacional (Alles, 2008) menciona que “en toda organización existen varias personas interactuando entre sí, cumpliendo cada uno funciones y roles distintos. Cada persona tiene un comportamiento distintivo que va variando acorde a las circunstancias. Estos componentes son los determinantes del comportamiento organizacional”; cada persona es un mundo diferente con costumbres arraigadas en sí, el reto de los administradores de personal está en combatir las costumbres tóxicas implantando la cultura organizacional a través de la visión y los valores empresariales. El fundamento teórico sobre clima laboral se establece a partir del trabajo de Lewin y colaboradores, quienes contemplan que el comportamiento de un individuo en el trabajo depende no sólo de sus características personales, sino también de la forma en la que percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización (Peña, y otros, 2015). Likert, (citado por Gan y Berbel, 2007) define cuatro tipos de clima, vinculados a tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo “Autoritarismo explotador”, “Autoritarismo paternalista” “Consultivo” y “Participación en grupo”. Así también, puede que existan múltiples climas dentro

de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. (Chiang, Salazar, Huerta, & Nuñez, 2008).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, se han identificado varios problemas en el clima laboral, las relaciones interpersonales se ven afectadas por deficiencias en la comunicación principalmente, esto se relaciona a los canales de comunicación y a la semántica de cada persona; a esto se añade la sobrecarga laboral y la deficiente preocupación de los directivos por el bienestar de los colaboradores, todos estos son subfactores que desencadenan estrés, el presente estudio se propuso analizar la incidencia que tiene el estrés de los colaboradores en el clima laboral de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato.

METODOLOGÍA

Desde los enfoques cualitativo y cuantitativo se enmarcó la investigación, analizando las razones del comportamiento y manifestaciones de los colaboradores a través la recolección numérica de información relevante para el tema de estudio obtenida por medio de la aplicación de la encuesta con su instrumento el cuestionario en el personal de la cooperativa validado con el método Alpha de Cronbach ejecutando la tabla cruzada en el software estadístico SPSS, se analizó e interpretó los resultados obtenidos y se corroboró la hipótesis planteada.

Se utilizó la modalidad bibliográfica documental, que permitió recopilar información proveniente de libros y revistas científicas aportando de manera significativa a la problemática de estudio, además la modalidad de campo por medio del cual accedimos a la empresa a realizar un análisis del comportamiento laboral. En los niveles investigativos el estudio se valió de la investigación correlacional, midiendo la relación entre las dos variables de estudios; la investigación descriptiva, especificando las características del problema de estudio y describiendo la manifestación del mismo; y la investigación explicativa que encausa las variables de estudios a su razón de ser detalladamente.

Para alcanzar el objetivo planteado se tomó como objeto de estudio a todas las personas que laboran en la organización, siendo la población universo 54 personas, constituidos por 14 personas del área administrativa que representan el 25,93% de la población, de ellos 8 hombres y 6 mujeres; y 40 personas del área operativa representando el 74,07% de la población de los cuales 24 son hombres y 16 son mujeres; quienes participaron en la encuesta voluntariamente, bajo la autorización de la gerencia y la coordinación de Talento Humano.

Utilizando la operacionalización de las variables se obtuvieron 9 preguntas, de las cuales 4 corresponden a la variable independiente enfocándose en: irritabilidad, frustración, desinterés y sobrecarga laboral; 5 preguntas de la variable dependiente que se enfocaron en: apoyo de los directivos, satisfacción laboral, relaciones interpersonales y comunicación; más 6 preguntas iniciales que nos enfocan a la población objeto de estudio como: género, edad, tiempo de trabajo, remuneración, estado civil y cargas familiares.

Luego recopilar la información requerida por medio de la encuesta se comprobó la hipótesis estableciendo un nivel de significancia del 95%, y un margen de error de 5%, se escogieron cuatro preguntas relevantes, 2 de cada variable cuyas alternativas en la escala de Likert eran 5 que nos dio un grado de libertad de 12 que nos ubica en la tabla del Chi cuadrado crítico en el valor de $X_{(2)} = 21,0261$, las preguntas escogidas fueron 8 y 10 de la variable independiente y de la variable dependiente las preguntas 12 y 14, obteniendo de ellas las frecuencias esperadas y las observadas aplicamos la fórmula para el cálculo del Chi cuadrado que arrojó el resultado de $X_{2c} = 64,24$; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa “El Estrés se relaciona con el Clima Laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato”.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La información obtenida a través de la encuesta determina varios factores que producen estrés en los empleados, la irritabilidad se demuestra en el trato con las personas, una persona ofuscada se cansa rápidamente al tratar con la gente, busca la soledad para calmar su estrés, un respetable 18% de los colaboradores tienen este

sentir; la frustración por su parte, se evidencia cuando los colaboradores consideran que no logran desempeñar sus funciones de manera óptima, en nuestra investigación se determinó que un gran porcentaje de los colaboradores estaban de acuerdo con esta afirmación.

(Castillo, 2001) se refiere al desgaste profesional como la situación que experimentaban aquellos profesionales que trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas, señaló que estos profesionales llega un momento en que fallan, se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se implican excesivamente en su trabajo llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales. Son sujetos que muestran una actitud de desilusión por el trabajo, que se irritan rápidamente y experimentan sentimientos de frustración frecuentemente, se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces rayando incluso la paranoia.

Entendemos entonces que las personas más susceptibles a sentir irritabilidad y frustración en su trabajo son aquellas personas que tienen contacto directo y constante con el cliente; el colaborador deberá desarrollar habilidades personales de autocontrol y autoconfianza para contrarrestar este sentir, de esta manera la empresa puede evitar que sus colaboradores lleguen hasta el desgaste profesional o también conocido como el síndrome de burnout.

El desinterés o desmotivación laboral se ve reflejado en los altos porcentajes de los datos recolectados, los colaboradores al empezar la jornada laboral ya sienten estrés en ellos, están predispuestos a tener una jornada exhaustiva, añadido a esto la sobrecarga laboral que tienen que enfrentar a diario los empleados; “la sobrecarga laboral incluye tanto las demandas cuantitativas como cualitativas relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo la presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante” (Gil-Monte & García, 2008) en este sentido, el autor especifica que la sobrecarga laboral es cuantitativa en relación de cantidad de trabajo con el tiempo para cumplir, mientras que la cualitativa se refiere a la dificultad de la tarea y el procesamiento de la información. La empresa podría replantearse las funciones asignadas a cada colaborador encontrando un equilibrio entre en el distrés (estrés desagradable y negativo) y eustrés (estrés positivo), de tal manera que no se tengan

colaboradores aburridos por sus escasas responsabilidades asignadas, ni colaboradores sobrecargados laboralmente, para esto el diseño de cargos es una alternativa saludable para la organización, ya que por medio del análisis de puestos se pueden identificar las tareas correctas para una persona con la formación requerida para el cargo.

En lo referente al apoyo que reciben los colaboradores por parte de los directivos de la organización, el 24% y el 22% de la organización están en total desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, es decir, no reciben el apoyo de parte de los jefes inmediatos en las decisiones que ellos podrían tomar, esto nos demuestra que el nivel de iniciativa de los colaboradores es de bajo a nulo, simplemente porque un trabajador que tiene ideas nuevas y no es apoyado por sus superior se reprime creativamente y no vuelve a generar alternativas de solución a problemas cotidianos de la empresa, genera en ellos desmotivación y una vez más sentimientos de frustración.

Con respecto a la satisfacción laboral, la pregunta expuesta contempla si el personal se siente cómodo y tranquilo en su puesto de trabajo, la variabilidad de los resultados demuestra desde una visión general que los colaboradores no encuentran a gusto ejerciendo sus funciones. Probablemente el nivel directivo pueda tener el sentimiento de éxito, pero el enfoque debe estar en el área operativa, debido a que son los colaboradores que tienen contacto directo con el cliente por lo que la satisfacción o insatisfacción se transmite a ellos.

Para (Lozano, Chacón, Sanduete, & Pérez, 2013) la búsqueda de un entorno laboral adecuado es una de las prioridades de las organizaciones modernas, ya que ello permite una mayor productividad, satisfacción y estabilidad de la organización, proporcionando los mecanismos para la transmisión de la energía social necesaria con la finalidad del adecuado funcionamiento de la organización. Desde esta perspectiva, los administradores de talento humano deberían establecer programas y/o proyectos para mejorar el clima laboral, sin embargo, la realidad de la cooperativa en la que se desarrolla la organización no ha permitido generar un buen entorno, principalmente porque el apoyo de parte de los directivos es casi nulo y

porque la administración del talento humano es más burocrática que humanista; la psicología debe intervenir creando espacios de comunión entre colaboradores.

El 37% y el 11% de la población encuestada siente que trabajar con la gente le cansa, demostrando que las relaciones interpersonales en la empresa está siendo afectada de sobremanera, se puede aducir este inconveniente al trato recibido por parte de los directivos. Se puede decir que la base para un buen clima laboral es el manejo adecuado de las relaciones interpersonales, todo lo contrario, si las relaciones interpersonales no marchan bien en la organización, tendremos sin duda un grave afectación en el clima laboral. (Segura, 2012) define al Clima Organizacional como los elementos que, dentro del ambiente físico y social de una organización o servicio de salud, determinan las relaciones de convivencia de sus miembros, y cómo a partir estas se produce una interacción entre ellas, los servicios prestados y su calidad.

En referencia a la comunicación, encontramos también altos porcentajes en el que la población manifiesta que tienen dificultades para comunicarse con los compañeros de trabajo, es importante saber que el clima organizacional se ve afectado por problemas en las relaciones interpersonales y que a la vez las relaciones interpersonales son afectadas por una incorrecta comunicación, ante esto se toma en consideración los canales de comunicación y el mensaje; los canales de comunicación oficiales utilizando memorandos o herramientas informáticas ayudan a aminorar los chismes de pasillo y los malos entendidos con respecto a órdenes y decisiones de los superiores, por otro lado, es importante tener mucho cuidado con los canales de comunicación extra oficiales pero que sirven para comunicarse entre los miembros de la empresa o de las áreas de trabajo ya que el mensaje tiende a mal interpretarse por no existir una relación directa emisor - receptor, estos canales pueden ser whatsapp, Skype, teléfono, etc.

Con respecto al mensaje, en este punto juega mucho la semántica, no todos percibimos un mensaje con el mismo significado, los colaboradores no se aseguran de que la otra persona haya recibido el mensaje de la manera en la que ellos lo transmitieron y por eso se generan los problemas, en este punto interviene también la cultura y costumbres personales, ya que los dialectos llegan a irrumpir la correcta

comunicación, es importante saber que la cooperativa está compuesta por personal identificado así mismos en su mayoría como indígenas y pocos mestizos.

(Segredo, García, López, León, & Perdomo, 2017) mencionan que la comunicación dentro de la organización deben estar enmarcada dentro de los parámetros de la responsabilidad; por lo que se deben asumir criterios y objetivos en el momento de exponer una idea, dar instrucciones, solicitar determinada acción o simplemente informar, dado que el efecto intrínseco y complejo de la comunicación se pierda o desvirtúa cuando es contemporánea. Resaltando lo que mencionan los autores, la responsabilidad por lo dicho es una peso que la gente no está acostumbrada a cargar, muchas veces la responsabilidad se asume de los hechos y no de las palabras, pero las palabras tienen igual poder que los hechos, aquí la importancia de una buena comunicación, transmitiendo el mensaje de forma correcta.

Por último, en la encuesta aplicada un buen porcentaje afirma que si les interesa lo que les ocurra a sus compañeros demostrando la formación de ser, compañero, generoso y humano. A pesar de tener un porcentaje minoritario que no tiene el mismo sentir, los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran que las correcciones que deben hacerse en la organización son básicas para mejorar el clima laboral y reducir el estrés.

CONCLUSIONES

Con base en la información recopilada y los resultados obtenidos de la presente investigación se puede concluir que:

- La correlación existente entre el estrés y el clima laboral es alto, la investigación demuestra que gran parte de los colaboradores están siendo afectados por el estrés y que éste al mismo tiempo afecta al clima laboral, sin embargo, se han determinado varios factores subyacentes que inciden en las dos variables de estudio como favoritismos de tipo étnico por parte de los directivos, un deficiente sistema de comunicación y un desequilibrio en la asignación de funciones para cada cargo.
- El estrés ocasionado por problemas de comunicación, malas relaciones interpersonales, sobrecarga laboral y desinterés de parte de los directivos puede

ser tratado por equipos de trabajo, fomentando tiempos de convivencia y fortaleciendo las relaciones entre áreas, la sobrecarga laboral es un trabajo que la dirección de talento humano debe replantearse con respecto al análisis de cargos y el diseño. No nos podemos olvidar que la capacitación también forma al personal y lo prepara para responder con eficiencia a sus labores disminuyendo el nivel de frustración en los colaboradores.

- Se observa una afectación latente en el clima laboral, tanto directivos como personal operativo son responsables del entorno que han creado dentro de la organización y que logra transmitirse en los clientes. El profesionalismo de cada colaborador y la madurez laboral disminuyen los conflictos creados por envidia, chismes y favoritismos. Ante esto, la administración de talento humano podría identificar los principales problemas dentro de la organización y crear espacios para solución de conflictos como charlas, talleres o convivencias entre compañeros.
- Finalmente, este trabajo logra determinar causas, efectos y soluciones para los problemas de estrés y clima laboral que se presentan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, además de ser un instrumento de investigación para administradores de personal, guiándoles a enfocarse en esta problemática muy frecuente en las empresas y que llegan a afectar a la salud psicológica de los colaboradores y la productividad de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- (INSHT), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (2015). *Marco Europeo para la gestión de riesgo Psicosocial*. España-Madrid: NTP.
- Achilles, F. (2008). *Desarrollo organizacional enfoque integral*. México D.F.-México: Limusa.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestion por competencias* . Argentina-Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, H. (2017). *Comportamiento organizacional un enfoque administrativo*. México D.F.-México: Patria.
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. España-Madrid: CIS.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Perú: USAT.
- Arias, W. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. SciELO.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España-Madrid: UNED.
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España-Madrid: Ideaspropias.
- Castillo, S. (2001). *El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional*. Scielo.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España-Madrid: Comillas.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. Scielo.
- COAC Kullki Wasi. (2018). *informacion empresarial*. Ambato: COAC Kullki Wasi.
- Delgado, A. (2007). *“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Delgado, A. (2017). *El estres y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato.

- Delgado, A. (2017). *EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Ambato.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. España-Barcelona: UOC.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. España-Madrid: Diaz de Santos.
- Gaynor, E., & Cole, D. (2009). *Desarrollo Organizacional Y Desarrollo Ejecutivo*. Argentina-Buenos Aires: Nobuko.
- Gil-Monte, P., & García, J. (2008). *EFFECTOS DE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA AUTOEFICACIA SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO*. *Revista Mexicana de Psicología*, 11.
- Jiménez, R. E., & Sanders, L. (2016). *Sistemas biológicos involucrados en el trastorno de estrés post traumático*. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 83-97.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada*. España-Madrid: Lex Nova.
- Lozano, A., Chacón, S., Sanduvete, S., & Pérez, A. (2013). *Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria*. *Acción Psicológica Scielo*.
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Chile: UVM.
- Marriner, A. (2003). *Gestión y Dirección de enfermería*. España-Madrid: Elsevier.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo*. Suiza-Ginebra: Oit.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. México D.F.-México: Fondo de cultura económica.
- Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García, M., Reyes, M., & Ureña, E. (2015). *Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud*. *Scielo*.
- Quiroz, N., Narciso, C., Orihuela Rivera, L., & Vega Valero, C. Z. (2017). *Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 558-568.
- Ramos, V., & Jordão, F. (2014). *Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping*. *SciELO Analytics*.

- Reneau, Z. (2008). *Venza sus temores, ansiedad, fobia y pánico*. España-Barcelona: Robin Book.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional*. SciELO Analytics.
- Romero, M. (2008). *Psicología Institucional*. Argentina-Buenos Aires: Codeu.
- Rossi, R. (2012). *Consejos del psicólogo para superar el estrés*. España-Barcelona: De Vecchi.
- Salman, T., Ayllon, V., Cordova, J., Langer, E., Sanjines, J., & Rojas, R. (2009). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Bolivia-La Paz: PIEB.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). *Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública*. Scielo, 10.
- Segura, A. (2012). *Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud*. Scielo, 7.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.-México: Lumisa.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F.-México: Manual Moderno.
- Vargas, D. (2014). *Intervención Psicológica en emergencias*. España-Madrid: CEP.
- Vargas, N. (2014). *“EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL “GRUPO SALINAS”, PARROQUIA SALINAS - CANTÓN GUARANDA”*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Wigodski, J. (07 de 14 de 2010). *Metología de la investigación*. Obtenido de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS



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



Encuesta dirigida al personal de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato

Objetivo: Determinar la incidencia del estrés en el clima laboral de los colaboradores de la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato.

Instrucciones:

Lea determinadamente cada una de las preguntas y marque con una **X** en el casillero vacío la respuesta que considere conveniente.

La información proporcionada será confidencial y anónima.

1. Identifique su género.

- Masculino
- Femenino

2. Marque el rango de edad al que pertenece.

- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 51 o más

3. Indique el tiempo que trabaja en la empresa.

- 0-1 año
- 1-3 años
- 3 años o más

4. Indique el rango de su remuneración.

- 0-386
- 387-500
- 501-1000
- 1000 o más

5. Indique su estado civil.

- Soltero
- Casado
- Unión libre
- Viudo

6. Indique cuantas cargas familiares tiene.

- 1-2
- 3-5

- 6 o más

7. ¿Debo trabajar con gente que me cansa?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

8. ¿Intento realizar mis funciones y tareas, pero no logro desempeñarme de manera óptima?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que ir al trabajo me siento estresado?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

10. ¿Siento que en mi trabajo soy el único que tiene exceso de funciones y tareas que realizar?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. ¿Mi jefe inmediato apoya las decisiones que yo tomo en la institución?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

12. ¿Siento comodidad y tranquilidad en mi puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

13. ¿Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

14. ¿Tengo dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo para realizar mis actividades laborales?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

15. ¿No me importa lo que les ocurra a mis compañeros?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Gracias por su colaboración...!

**Propuestas para mejorar el clima laboral y reducir el estrés en la COAC
Kullki Wasi Matriz Ambato.**

FACTORES ESTRESORES	PORCENTAJES	PROPUESTAS
Comunicación inadecuada	53%	<p>1.- Aplicar métodos de relajación los cuales serían llevados a cabo los fines de semana en un complejo deportivo creando un convenio con el mismo, en donde se realizarán actividades deportivas, de relajación, de competencia y grupales llenas de creatividad y diversión; de esta manera se mejoraran las relaciones interpersonales, se reducirá el estrés y el clima laboral mejorará de manera significativa.</p> <p>2.- Con la ayuda de un Ingeniero en Seguridad y Salud Ocupacional realizar un estudio de los puestos de trabajo en la organización para tomar precauciones y medidas preventivas cuidando siempre el bienestar de los colaboradores.</p> <p>3.- Dar paso a ideas nuevas e innovadoras tomando en cuenta las propuestas de los colaboradores; analizar las decisiones que se deseen tomar siempre y cuando sean en beneficio de la organización.</p>
Escaso apoyo de los directivos en la toma de decisiones	46%	
Estado civil y cargas familiares	60%	
Inconformidad en los puestos de trabajo	35%	
Relaciones interpersonales desfavorables	33%	
Trabajar en contacto con la gente los cansa	67%	

Aprobación del informe del anteproyecto



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE FACULTAD
Ambato-Ecuador

Ambato 14 Noviembre, 2017

Res. N° FCHC-CD-3800-2017

Señores/as

GUANGATAL GOMEZ MONICA ELIZABETH

Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad presencial

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

Presente

De mi consideración:

Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 14 Noviembre del 2017, en consideración al informe presentado por el Mg Irma Ortiz Docente de la Facultad, respecto al Anteproyecto de investigación de Psicología sobre el tema: "EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO" por usted propuesto resuelve:

APROBAR EL INFORME Y EL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA CON EL TEMA: "EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO", PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

EL INTERESADO CUMPLIRÁ Estrictamente con lo que establece el Reglamento de Régimen Académico, en su Disposición General Tercera que dice: "Aquellos estudiantes que no hayan culminado y aprobado la opción de titulación escogida en el periodo académico de culminación de estudios (es decir aquel en el que el estudiante se matriculó en todas las actividades académicas que requiera aprobar para concluir su carrera o programa), lo podrán desarrollar en un plazo adicional que no excederá el equivalente a 2 periodos académicos ordinarios, para lo cual. Deberán solicitar a la autoridad académica pertinente la correspondiente prórroga, el primer periodo adicional no requerirá de pago por concepto de matrícula o arancel, ni valor similar. De hacer uso del segundo periodo requerirá de pago por concepto de matrícula o arancel.

En este caso, la IES deberá garantizar el derecho de titulación en los tiempos establecidos en esta Disposición y de acuerdo a lo determinado en el artículo 5, literal a), de la LOES".

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOMA EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A L MG IRMA ORTIZ

Atentamente,

Dr. Mg. Víctor Hernández del Salto

PRESIDENTE

CC: DIRECTOR DE PROYECTO *Adj. Proyecto*
SECRETARIA DE CARRERA - CARPETA ESTUDIANTIL
ARCHIVO NUMERICO CONSEJO DIRECTIVO
CARPETA GRADOS PROYECTOS

VHS/CVG/JAB

Asignación de tutor



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE FACULTAD

Av. Los Chesquis y Río Guayllabamba (Campus Huzchi) / Teléfono (03) 2 990-261/Casilla 334
Ambato-Ecuador

Ambato 27 Marzo, 2018
Res. FCHE-CD-1015-2018

Señorita
GUANGATAL GOMEZ MONICA ELIZABETH
EX ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL, MODALIDAD PRESENCIAL

Presente

De mi consideración:

El H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 27 Marzo, 2018, en atención a la solicitud presentada por la interesada en mención, referente al cambio de tutor, de la Mg. Irma Ortiz, resuelve:

AUTORIZAR A LA SRTA. GUANGATAL GOMEZ MONICA ELIZABETH, EX ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL MODALIDAD PRESENCIAL CON EL TEMA: "EL ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI MATRIZ AMBATO ", EL CAMBIO DE TUTOR DESIGNANDO A LA MG. SANTIAGO VELASTEGUI TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA REVISAR EL TEMA MENCIONADO.

Atentamente,


Dr. Mg. Víctor Hernández del Salto
PRESIDENTE



MG. SANTIAGO VELASTEGUI - TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
CC: Archivo numérico Consejo Directivo
Carpeta: GRADOS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

VHS/CVD/JAB

Recolección de información en la COAC Kullki Wasi Matriz Ambato

