



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PROBLEMA:

CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
IMPORTADORA DEL CANTÓN EL EMPALME

AUTORES:

GUERRERO SALINAS JOHANNA LIZABETH

RODRIGUEZ GARCIA KERLY BRIGETTE

TUTOR:

MSC. LENIN PATRICIO MANCHENO PAREDES.

BABAHOYO –ECUADOR - 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de analizar la influencia del clima laboral en el estrés en los trabajadores que trabajan en una importadora ubicada en el cantón El Empalme, perteneciente a la provincia de Los Ríos, Ecuador. Se plantearon tres propósitos los cuales fueron conceptualizar sobre el clima laboral y el estrés mediante el estudio bibliográfico de varios autores, un segundo propósito fue identificar a través de herramientas de recopilación de información las características del clima laboral y estrés y finalmente se pretendió describir la incidencia del clima laboral en el estrés de los trabajadores de una empresa importadora del cantón el Empalme. El marco teórico refiere teorías y criterios respecto a las variables investigativas: Clima laboral y estrés. La hipótesis de este trabajo investigativo cuestiona si la empresa importadora Alonzo mantiene un clima laboral que incide en la generación estrés de los trabajadores. El tipo de investigación es no experimental y correlacional además de emplear un enfoque cuantitativo, la investigación se elaboró con la colaboración de 25 empleados pertenecientes a la empresa y dio como resultado niveles bajos en la escala que califica el clima laboral que lo definen como autoritario, así como también refieren altos niveles de estrés laboral. Concluyendo que si existe una relación inversamente proporcional entre el clima laboral autoritario e inadecuado presente en la institución y los altos niveles de estrés laboral general que revelan sus empleados y recomendando que se apliquen talleres que mejoren la dirección organizacional y el liderazgo.

Palabras clave: Clima laboral, estrés, estrés laboral, empresa privada.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Abstract

The present study was conducted with the aim of analyzing the influence of the work climate on stress in workers working in an importer located in the canton El Empalme, belonging to the province of Los Ríos, Ecuador. Three purposes were proposed which were to conceptualize the work climate and stress through the bibliographic study of several authors, a second purpose was to identify through information gathering tools the characteristics of the work climate and stress and finally it was intended to describe the incidence of the work climate on the stress of workers of an importing company of the canton El Empalme. The theoretical framework refers to theories and criteria regarding the research variables: Work climate and stress. The hypothesis of this research work questions whether the importing company Alonzo maintains a working climate that affects the generation of workers' stress. The type of research is nonexperimental and correlative in addition to employing a quantitative approach, The research was developed with the collaboration of 25 employees belonging to the company and resulted in low levels on the scale that qualifies the work climate that define it as authoritarian, as well as high levels of work stress. Concluding that if there is an inversely proportional relationship between the authoritarian and inadequate work climate present in the institution and the high levels of general work stress revealed by its employees and recommending that workshops be applied to improve management organizational and leadership.

Keywords: Work climate, stress, work stress, private enterprise.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Índice General

Resumen.....	II
Abstract.....	III
Índice General.....	IV
Índice de Tablas	IX
CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN	1
1. Introducción	1
1.1. Contextualización del problema.	2
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.5. Hipótesis	4
Capítulo II.- MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases Teóricas.....	7
2.2.1. Clima Laboral.....	7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



2.2.1.1.	Teoria del clima laboral de Likert.....	8
2.2.1.2.	Clasificacion del clima laboral de Likert.....	9
	<i>Clima Autoritario</i>	<i>10</i>
	<i>Clima Paternalista</i>	<i>10</i>
	<i>Clima Participativo</i>	<i>10</i>
	<i>Clima Consultivo</i>	<i>10</i>
2.2.1.3.	Dimensiones del clima laboral según la teoria de Likert	11
	<i>Relaciones interpersonales.....</i>	<i>11</i>
	<i>Estilo de dirección</i>	<i>11</i>
	<i>Sentido de pertenencia.....</i>	<i>11</i>
	<i>Retribución.....</i>	<i>12</i>
	<i>Disponibilidad de recursos</i>	<i>12</i>
	<i>Estabilidad</i>	<i>12</i>
	<i>Claridad y coherencia en la dirección</i>	<i>12</i>
	<i>Valores colectivos</i>	<i>13</i>
2.2.1.4.	Evaluación del clima laboral.....	13
	<i>Indicadores Indirectos</i>	<i>14</i>
	<i>Indicadores directos</i>	<i>14</i>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



2.2.1.5.	Consecuencias del clima laboral.....	15
2.2.2.	Estrés	16
2.2.2.1.	Tipos de estrés	16
	<i>Eustrés</i>	17
	<i>Distress</i>	17
2.2.2.2.	Tipos de estrés según el entorno	18
	<i>Estrés en el entorno personal</i>	18
	<i>Estrés en el entorno familiar</i>	18
	<i>Estrés en el entorno escolar</i>	18
	<i>Estrés en el entorno laboral</i>	18
2.2.2.3.	Estrés laboral.....	19
2.2.2.4.	Causas del estrés laboral	21
2.2.2.5.	Estresores Laborales.....	22
	<i>Estresores Intra organizacionales</i>	22
	<i>Estresores Extra organizacionales</i>	22
	<i>Conflicto de roles</i>	23
	<i>Ambigüedad de roles</i>	23
	<i>Sobrecarga de roles</i>	23



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



<i>Trabajo en sí mismo</i>	24
2.2.2.6. Consecuencias del estrés laboral	24
2.2.2.7. Dimensiones del estrés laboral según la OIT.....	25
- <i>Clima organizacional</i>	25
2.2.2.8. Influencia del clima laboral en el estres.....	29
Capítulo III.- METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo de Investigación	31
Investigación Correlacional.....	31
Diseño no experimental.....	31
3.2. Operacionalización de las Variables	32
3.3. Poblacion y muestra de la investigacion	34
3.3.1. <i>Población</i>	34
3.3.2. <i>Muestra</i>	34
3.4. Técnicas e instrumentos de medición.	34
3.4.1. <i>Técnicas</i>	34
Encuesta	34
Test Psicometricos	34
Instrumentos	34



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Escala de Clima Organizacional (EDCO).....	35
Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS (CEOIT)	35
3.5. Procesamiento de datos.....	36
3.6. Aspectos éticos.	60
<i>Respeto a las Personas</i>	60
<i>Búsqueda del bien</i>	60
<i>Justicia</i>	60
Capítulo IV.-RESULTADOS Y DISCUSION.....	62
4.1. Resultados	62
4.2. Discusión	69
CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones	72
5.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	81



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Índice de Tablas

Cuadros de encuesta aplicada

Cuadro 1.- ¿Se siente acogido por sus compañeros de equipo de trabajo y área?	36
Cuadro 2.- ¿Cree que su trabajo es remunerado o reconocido conforme al esfuerzo realizado? 37	
Cuadro 3.- ¿Existe comunicación dentro de mi area de trabajo?	37
Cuadro 4.- ¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro con dificultades?	38
Cuadro 5.- ¿Siente usted que el ambiente en donde trabaja es el adecuado para trabajar?	38
Cuadro 6.- ¿Usted se ha sentido con dolor muscular , caída de cabello,cansancio excesivo sobre todo al desempeñar actividades dentro de su labor de trabajo?	39
Cuadro 7.- ¿Usted se ha sentido frustrado con las actividades que realiza a diario en su empresa?	39
Cuadro 8.- ¿Al llegar a casa después de un largo día de trabajo le dificulta conciliar el sueño? 40	
Cuadro 9.- ¿Ha sentido, que al no contar con la tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad, le causa irritabilidad?	40
Cuadro 10.- ¿Es capaz de desconectarse de los asuntos de trabajo al llegar a casa?	41
Cuadro 11.- ¿Ha sentido, demasiada presión de su equipo de trabajo, debido a esto le ha ocasionado fatiga y agotamiento?	41

Cuadros de la Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Cuadro 1.- Soy aceptado por mi grupo de trabajo	42
--	----



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 2.- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo donde trabajo.....	42
Cuadro 3.- Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.....	43
Cuadro 4.- Realmente me interesa el futuro de la empresa.....	43
Cuadro 5.- Sería más feliz en otra empresa.....	44
Cuadro 6.- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.....	45
Cuadro 7.- La empresa brinda estabilidad laboral.....	45
Cuadro 8.- De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo.....	46
Cuadro 9.- Entiendo de manera clara las metas de la empresa.....	47
Cuadro 10.- Las metas de la empresa son poco entendibles.....	47
Cuadro 11.- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.....	48
Cuadro 12.- Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.....	49
Cuadro 13.- Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.....	49
Cuadro 14.- Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas para culpar a otras.....	50
Cuadro 15.- Evaluación de dimensiones del clima laboral.....	51
Cuadro 16.- Percepción general del clima laboral.....	52

Cuadro Cuestionario para Evaluar el Estrés Laboral (Oit)

Cuadro 1.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi area de trabajo.....	53
---	----



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 2.- Mi supervisor no me respeta	53
Cuadro 3.- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.....	54
Cuadro 4.- Mi equipo se encuentra desorganizado	55
Cuadro 5.- Mi equipo no me brinda proteccion en relacion con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	56
Cuadro 6.- La cadena de mando no se respeta	57
Cuadro 7.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	57
Cuadro 8.- Evaluación por dimensiones de Estrés laboral	58
Cuadro 9.- Percepción general de estrés en la empresa.....	59



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN

1. Introducción

El presente trabajo de investigación hace referencia al clima laboral como incidencia en el estrés de los trabajadores de una importadora, mencionando al clima laboral como la combinación de algunas variables de la organización, grupales e individuales que son percibidos por los trabajadores de una organización. Con el fin de determinar como aquellos empleados perciben el ambiente donde realizan sus actividades laborales y si esta percepción genera estrés en los empleados de la empresa.

El objetivo de esta investigación es analizar la influencia del clima laboral en el estrés de los trabajadores, para ello se realizó la conceptualización de las variables clima laboral y estrés mediante diversos autores y revisión bibliográfica. También se identificó a través de herramientas de recopilación de información las características del clima laboral y el estrés presente en la organización. Por último, describir la incidencia que presenta el clima laboral en el estrés de los trabajadores de la empresa importadora Alonzo perteneciente al Cantón El Empalme, provincia del Guayas- Ecuador.

Este proyecto consta de cuatro capítulos, en el primer capítulo se relata las fases preliminares del proyecto, como tema de investigación la contextualización del problema el problema de investigación, la justificación, los objetivos a alcanzar y la hipótesis tentativa. En el capítulo II, se describen los antecedentes históricos y de la investigación sobre los primeros estudios relacionados a las variables, también se encuentran las bases teóricas, estudios recientes realizados por varios autores para el conocimiento y entendimiento de la problemática desde las variables y sus derivadas. En el capítulo III, se relata la metodología de investigación utilizada en la realización del presente trabajo, compuesta por el tipo de investigación correlacional de diseño no experimental, así como también incluye las técnicas e instrumentos para evaluar las dimensiones de las variables. Finalmente, el capítulo IV presenta el presupuesto con los recursos físicos y económicos que se utilizaron durante la elaboración de este trabajo y el cronograma de actividades con las partes relevantes de la investigación y el tiempo en que se realizaron.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



1.1. Contextualización del problema.

Contexto Internacional

A nivel internacional en Perú un estudio realizado por Lazo y Lazo (2019) evaluó a 151 trabajadores del área administrativa y de planta de una empresa textil de la Ciudad de Arequipa, se obtuvo mediante la aplicación de reactivos para medir el clima laboral y la vulnerabilidad al estrés, se determinó que el 47% de los evaluados tienen una actitud media con respecto al clima laboral que perciben en su área de trabajo, esto relacionando con los resultados de vulnerabilidad ante el estrés donde el 60,3% de los trabajadores tienen niveles altos de vulnerabilidad, destacando al sexo femenino quienes en mayoría de porcentaje 60% a comparación de los hombres indicaron puntuaciones más elevadas de vulnerabilidad al estrés y haciendo énfasis en que la mayor ponderación de las personas vulnerables al estrés es perteneciente a los trabajadores de planta.

Contexto Nacional

En otro estudio “Mejoramiento del clima laboral de “almacenes Foss”, con la propuesta de Unmanual de convivencia” realizado en Guayaquil por Farias y Yagloa (2016) en refleja con base en los resultados del Maslach Burnout Inventory utilizado para medir test del estrés laboral, nivel de cansancio emocional, despersonalización o deshumanización en 17 trabajadores del área administrativa de la empresa. Se obtuvo que la valoración de los colaboradores sobre la incidencia del clima laboral afecta el agotamiento emocional, despersonalización y orientación en el personal. Haciendo énfasis en que el agotamiento emocional refleja niveles altos, por tanto, evidencia la insatisfacción del clima laboral en la empresa.

Contexto Local

De acuerdo con estudios realizados por Neira y Mora (2020) titulado “Incidencia del Estrés y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Neirasolven S.A de Guayaquil” evidencia que los niveles de estrés son inversamente proporcionales al desempeño de los colaboradores, de tal forma, los niveles bajos de estrés obtenidos de los trabajadores de la empresa no inciden en las actividades, así como también las categorías de clima organizacional, falta de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



cohesión y estructura organizacional presenta una puntuación alta. Estos resultados se deben a la interconexión de las áreas de la empresa, una correcta comunicación y distintas técnicas que tiene la empresa para mejorar y adaptarse a las nuevas situaciones.

1.2. Planteamiento del problema

¿Cómo influye el clima laboral en el estrés de los trabajadores de una empresa importadora del Cantón El Empalme?

1.3. Justificación

El motivo de elaboración del presente trabajo de investigación es dar respuesta a nuestra interrogante y concluir si existe incidencia del clima laboral de la empresa importadora con los niveles de estrés que puedan presentar sus trabajadores, debido a las manifestaciones de frustración, disconformidad, discusiones y malos tratos que se observa en las instalaciones, este estudio beneficia al campo investigativo con la adquisición de conocimientos a nivel local del presente tema. Así como también fortalece nuestras competencias en el campo de la psicología organizacional. Es por ello que este trabajo de integración curricular está basado en las líneas de investigación de la carrera: Social y organizacional y su respectiva sub-líneas: Gestión y desarrollo de talento humano.

Por ello en el presente trabajo de investigación se pretende identificar como el clima laboral genera estrés en los trabajadores, de tal forma se pretende medir la apreciación general del clima laboral mediante el uso de instrumentos de evaluación, así como también determinar los niveles de estrés que presentan los colaboradores de una empresa importadora del cantón el empalme con el objetivo de conocer si existe una relación de un clima laboral inadecuado con los niveles de estrés que presentan los empleados.

Como beneficiarios del trabajo a realizar son los trabajadores de distintas áreas de la importadora Alonzo quienes forman parte de nuestra población estudiada, propietario y supervisores de la empresa quienes presenciaron los resultados y valoración de sus trabajadores de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



la investigación. Así como también se beneficia la comunidad universitaria con este aporte investigativo.

En este proyecto se utilizará el tipo de investigación correlacional, ya que se pretende analizar y estudiar el grado de relación que se presenta entre las variables: independiente y dependiente. En cuanto el diseño de investigación se empleará el diseño no experimental, puesto que se realizará mediante la observación de fenómenos y no a la manipulación de la variable. El enfoque a utilizar la recolección de datos contables para responder con exactitud a la hipótesis establecida. Por último como técnicas a utilizar son dos test psicométricos con sus respectivos instrumentos: Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS (CEOIT) y Escala de Clima Organizacional (EDCO).

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia del clima laboral en el estrés en los trabajadores de una empresa importadora del cantón el Empalme.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación del clima laboral y el estrés en los trabajadores de una empresa importadora del cantón el Empalme.
- Identificar a través de herramientas de recopilación de información las características del clima laboral y estrés.
- Describir la incidencia del clima laboral en el estrés de los trabajadores.

1.5. Hipótesis

¿Cómo influye el clima laboral en el estrés de los trabajadores de una empresa importadora del Canton El Empalme?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Capítulo II.- MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El clima laboral se establece con las primeras aproximaciones en el estudio *Patterns of aggressive behaviour in experimentally created "social climates"* por Lewin et al. (1939) mediante observaciones de variables como atmósfera social y la postulación de seis diferentes dimensiones que delimitaron como parte del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, las recompensas, calidad organizacional y calor y apoyo. Después los autores Morse y Reimer (1956) de la Universidad de Michigan retoman su trabajo a continuación de Lewin, estableciendo cuatro dimensiones dentro de la empresa y hallazgos de la influencia de los climas participativos y no participativos con la productividad de los trabajadores.

Ya para el año de 1960 aparecieron estudios importantes como el realizado por McGregor (1960) en su libro *"El aspecto Humano de las empresas"* donde describe en el capítulo I el clima directo y determinó que el clima es responsabilidad creada por las organizaciones para los subordinados, así como también postuló sus teorías: Teoría X y Teoría Y. Posteriormente en México, Burnet (1987) realiza la aportación con su libro *"El clima de trabajo en las organizaciones"* cuyo propósito es recopilar estudios anteriores y presenta dimensiones, diagnóstico y las causas y efectos del clima organizacional.

A partir de la década de los sesenta se empezaron a realizar más estudios que trataban de definir al clima laboral mediante resultados empíricos obtenidos de investigaciones realizadas en organizaciones en Estados Unidos por Litwin y Stringer (1968), además estos autores explican conceptos de la conducta individual dentro de la empresa y establecen un tipo de medición perceptual. Por su parte, Aston (Payne y Pugh, 1976) realizaron intensos estudios con el objetivo de establecer relación entre la estructura de la organización y el clima.

Por otra parte, el estrés se viene estudiando desde finales del siglo XIX por Bernard y posteriormente con Cannon (1914) en el campo de la fisiología, sin embargo desde 1926 el médico austriaco Selye (1959) empezó a desarrollar estudios en la Universidad de Praga acerca de la influencia del estrés, en primera instancia demostró su teoría con experimentos realizados con



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



animales, denominando a las reacciones fisiológicas causadas a estímulos interpretados como amenaza de estos seres como Síndrome General de Adaptación y a su vez determino 3 fases para este proceso: alerta, resistencia y agotamiento.

Después de realizar obtener su título, realizó estudios en Montreal, Canadá, donde llevo a cabo experimentos con roedores basados en el ejercicio agotante y evaluando niveles hormonales y obteniendo como resulta lo que denominó como estrés biológico. Otros autores como Lipp (2003) parte del modelo de Selye, su estudio aportó con una cuarta fase mencionada como Resistencia y Agotamiento.

En cuanto al estrés laboral, los primeros estudios datan desde la segunda mitad del siglo XX con obra como El soldado americano realizado por Stouffer et al. (1949), un estudio llevado a cabo durante la segunda guerra mundial en la armada de los Estados Unidos que dio como respuesta que sensaciones amenazantes podrían dar paso a quejas psicósomáticas, disminuir la motivación, y que por otro lado ciertas intervenciones organizacionales podían reducir hasta cierto punto el estrés en los soldados.

Sin embargo, no fue hasta finales de la década de los cincuenta que un estudio realizado en el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan por French y Khan (1962) impulsaron al estrés ocupacional como teoría investigativa, acción que se vio reflejada en el libro redactado por Kahn et al. (1964) que realizaron propuestas sobre de qué modo los tipos de roles de los empleados puede ayudar a reducir los niveles de estrés, con base en su programa de investigación realizado el mismo año. Otros autores como Buunk et al. (1998) mediante sus investigaciones establecen el estrés laboral como objeto de investigación empírica en el mundo.

Mientras que en la comparativa entre los aspectos relacionados al clima laboral y su influencia en la salud psicología se presentan estudios a partir de los años sesenta con Khan (1964) y Kornhauser (1965) que en sus investigaciones abarcaban como los roles presentaban consecuencias en la salud mental. Así como también Frankenhueser y Gardell (1971) comenzaron un proyecto de investigación sobre las relaciones de aspectos psicológicos en la situación de trabajo y los distintos procesos psicológicos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Finalmente, en un contexto más comparativo aparece la denominada tradición del rediseño del puesto propuesta por varios autores (Turner y Lawrence, 1956; Hackman y Lawler, 1971; Hackman y Oldham, 1976). Con el objetivo de paliar aquellos problemas motivacionales en los empleados que desarrollaban sus actividades principalmente en el sector industrial, debido a que se planteaba que las tareas asignadas por el empleador debían ser diseñadas de tal manera que disminuyan la frustración y aumenten los niveles de satisfacción, motivación y desempeño.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Clima Laboral

El clima laboral se define como el conjunto de componentes que son percibidos por los trabajadores en relación al ambiente de trabajo en el cual interactúan, dentro de estos componentes se toman en cuenta factores personales y de grupo que influyen en el desempeño laboral de los individuos dentro de la institución (Farias et al., 2021). Por otro lado para López y Castiblanco (2021) plantean al clima laboral como el indicador de como los trabajadores perciben aspectos de la organización dependiendo las condiciones proporcionadas por el empleador.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actividades, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. (p. 79)

Estas perspectivas de los colaboradores con respecto al entorno de trabajo afecta directamente sobre los resultados que los colaboradores pueden alcanzar en la empresa, esto según un estudio de Bordas (2016) en el cual presenta tres perspectivas que inciden en las conductas y actitudes dentro de la institución: la perspectiva realista u objetiva que se considera al clima laboral relativamente independiente de la perspectiva propia de los trabajadores; la fenomenológica o



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



subjetiva que aprueba la perspectiva de la persona; a perspectiva interaccionista se considera la union de las dos anteriores.

De acuerdo con Gonçalves (como se citó en Galicia, García, & Hernández, 2017) plantea que el clima laboral interviniente en cuanto existe relaciones continuas entre los factores del sistema laboral y las tendencias motivacionales que producen cambios en el comportamiento que tiene consecuencias sobre la empresa en que se refiere a la productividad, la satisfacción, rotación del personal, el ausentismo, entre otras.

2.2.1.1. Teoria del clima laboral de Likert

La manera en la que esta teoria tiene su exposición es precisamente en el hecho de que se entiende que el comportamiento de los subordinados se relaciona de manera directa con el comportamiento del organismo administrativo y otras condiciones laborales que se perciben en el entorno, ya sean estas positivas o negativas, por lo que la reacción de los subordinados por lo general es totalmente proporcional a la percepción adquirida del entorno laboral en el que se encuentran. La presente teoria basa sus fundamentos en tres pilares esenciales que para la presente se denominan variables, las mismas indican las características específicas de una organización y la influencia de las mismas en la percepción de cada persona del clima laboral (Vargas, 2021).

Comenzando por las variables causales, estas se caracterizan por ser de índole independiente, se orientan precisamente en el camino que toma la organización para su progreso, la forma en la que evoluciona y los cambios que se efectúan, del mismo modo también tiene en cuenta los resultados obtenidos por dichos cambios o modificaciones, los elementos que tienen mayor impacto en el clima laboral son la estructura organizativa que dictamina como se encuentran las jerarquías de autoridad dentro de la organización, las decisiones que se toman a lo largo de la trayectoria empresarial, las competencias que pueden aumentar o disminuir la motivación de los subordinados dependiendo del enfoque de las mismas, y las actitudes que se tomen frente a problemáticas dentro de la organización.

Por otro lado, de acuerdo con Brunet (1987) las variables intermedias buscan dar a conocer de manera más profunda el estado interno de la empresa, dejando a la luz elementos más personales



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



de los subordinados y de su estado emocional dentro de la organización, la motivación con la que realizan sus actividades y que dependiendo de la misma afecta directamente al rendimiento general, es importante que se conozcan estos detalles ya que forman parte de la comunicación empresarial dando espacio a que los subordinados puedan formar parte de la toma de decisiones de la empresa con ideas útiles e innovadoras. Las variables intermedias son fundamentales para la constitución adecuada de los procesos de carácter organizacional ya que permiten tener mejor comunicación con el personal que trabaja y poder atender las diferentes necesidades que se presenten en la trayectoria empresarial.

Mientras que las variables finales son precisamente consecuencia directa de lo acontecido con las variables causales e intermedias en este aspecto la principal funcionalidad de las variables finales es establecer de manera fiable todos los resultados que se han obtenido, detalles como la productividad de los empleados durante cierto periodo de tiempo, las ganancias generadas por las acciones tomadas y las respectivas pérdidas en caso de haber alguna, resulta importante contar con estas variables precisamente porque permiten conocer si los cambios del clima laboral han tenido un resultado positivo para la organización (García y Ibarra, s.f.).

2.2.1.2. Clasificación del clima laboral de Likert

Likert (1968) menciona que para la clasificación del clima laboral es importante relacionar tres tipos de variables que ayudan a establecer características dentro de una institución. Dentro de estas variables están: Variables casuales o variables independientes que “determinan el sentido en que evoluciona y obtiene resultados una organización, entre estas están la estructura, administración, reglas, decisiones” (Herrera, 2019, p. 28).

Otra de las variables son las intermediarias definen las metas y procesos organizacionales de una empresa y representan su estado interno, donde se indican motivaciones, actitudes, comunicación efectiva y toma de decisiones. Por último, las variables finales o variables dependientes que demuestran los resultados obtenidos a partir de la relación entre las anteriores variables, como resultado se puede analizar la productividad y beneficios en la empresa. La combinación de estas variables resultó para Likert la clasificación de dos tipos de clima laboral:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



autoritario y participativo. De acuerdo con el blog Clima Organizacional (2017) la clasificación de los climas laborales de Likert se define de la siguiente manera:

Clima Autoritario: es el tipo más cerrado y de estructura rígida, además esta se divide en dos sistemas: sistema autoritario exploratorio que se caracteriza por la dirección o gerencia no tiene confianza con sus colaboradores generando una percepción de temor y con interacciones nulas entre trabajadores y altos cargos. El segundo sistema es el autoritario Paternalista, en el cual, si existen relaciones de confianza, sin embargo, es un sistema que se maneja con recompensas y castigos para la motivación de los empleados.

Clima Paternalista: De acuerdo con Likert (como se citó en Palomino, 2017) existe una relación formal entre los altos cargos y los demás colaboradores, pero generalmente es más superficial. Por tanto, dicha confianza les permite a los subordinados tomar decisiones específicas para satisfacer las necesidades de estima y a su vez permite las integraciones y delegaciones entre la parte administrativa y cargos bajos. Al haber comunicación, esta puede fluir de manera vertical, horizontal, ascendente o descendente.

Clima Participativo: Se caracteriza por un clima más flexible. Se divide en: sistema consultivo en el cual se identifica por mantener relaciones de confianza con los trabajadores y directivos, es un estilo dinámico y su administración responde a alcanzar sus objetivos; Y el sistema de participación en grupo: también busca establecer relaciones de confianza en personas de varios rangos laborales, pero además funciona mediante un equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa mediante la participación estratégica.

Clima Consultivo: En base con los criterios de Valverde (2011) este tipo de clima laboral genera confianza entre sus empleados en donde las decisiones son tomadas por las autoridades de la empresa, sin embargo, los subordinados toman decisiones más específicas de acuerdo a su nivel jerárquico. Además, se emplean castigos, recompensas y cualquier tipo de implicación para motivar a los colaboradores. Es un ambiente muy dinámico en el cual la parte administrativa plantea objetivos para lograr sus metas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



2.2.1.3. Dimensiones del clima laboral según la teoría de Likert

El clima laboral requiere de varios elementos para mantener su armonía total, desde el nivel más esencial es estrictamente necesario que estas dimensiones se encuentren en sincronía para brindar un correcto funcionamiento organizacional que potencie de manera positiva los beneficios empresariales y de los subordinados (Likert, 1968).

Relaciones interpersonales:

Para las personas en cualquier aspecto de la vida las relaciones interpersonales son esenciales para el funcionamiento correcto de la sociedad desde su más pequeña escala, por lo que evidentemente en el ámbito laboral también contamos con estas relaciones, que son fundamentalmente necesarias para que se genere una empatía con el resto de empleados, y que puedan ayudarse unos a otros en las diferentes actividades que se requieran además de reducir considerablemente la monotonía de ciertas labores que pueden llegar a tornarse tediosas.

Estilo de dirección:

Es posible contar con varios estilos de dirección para una organización y dependiendo de cuáles y como se tome cada uno de ellos es posible apreciar cambios tanto positivos como negativos, pero en cuestión estas decisiones relacionadas a la dirección empresarial buscan mejorar en algún aspecto u otro el desempeño laboral.

Sentido de pertenencia:

En términos laborales, el sentido de pertenencia puede ayudar a potenciar exponencialmente el rendimiento laboral ya que permite que los empleados puedan sentir que forman parte de la empresa y que su aporte dentro de la misma es de utilidad, el sentido de pertenencia beneficia tanto a los subordinados como a la organización por la relación en la que el empleado se sentirá en la necesidad de cumplir con las actividades con motivación incluso personal.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Retribución:

Una adecuada retribución es totalmente necesaria y justa en dependencia de la actividad que se encargue realizar a un empleado en cuestión, por lo que siempre se deben respetar los salarios y compensaciones monetarias establecidas por el contrato que se haya formalizado, mantener una retribución correcta resulta esencial para que los subordinados puedan brindar sus servicios de manera fiable y con la garantía y seguridad de que serán compensados en respuesta a los esfuerzos que realicen.

Disponibilidad de recursos:

Es fundamental que en una empresa se cuenten con los medios necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas en general, así como con los recursos específicos que se ocupan diariamente, esto en dependencia del tipo de organización de la que se esté hablando, por lo que contar con un inventario que se actualice constantemente en base a los recursos de la empresa es sumamente necesario y de esta manera no hará falta nada en momentos cruciales.

Estabilidad:

Una organización que se encuentre en capacidades de garantizar fiablemente la estabilidad laboral de sus empleados, es excelente para un clima laboral adecuado, esto ya que otorga a los subordinados la certeza de que no perderán su puesto dentro de la empresa mientras cumplan con todos los lineamientos establecidos en sus contratos, por otro lado una empresa que no cuente con esta estabilidad, simplemente tendrá a sus empleados en constante tensión acerca de sus puestos laborales lo cual no resulta beneficioso por la preocupación que puede llegar a generar, misma que se ve reflejada en el rendimiento de los subordinados.

Claridad y coherencia en la dirección:

Es necesario mantener informados a todos los miembros de la organización constantemente acerca de las decisiones que se toman en relación con la misma, esto ya que, al formar parte de una empresa, es necesario que la dirección a la que apunta se encuentre especificada con claridad



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



y que la misma sea lo suficientemente coherente para poder otorgar beneficios fiables y evitar que la empresa pueda llegar a peligrar en su estabilidad económica.

Valores colectivos:

Es evidente que el trabajo colectivo da resultados de mayores magnitudes a largo plazo, por lo que cabe aclarar que en el ámbito colectivo empresarial, es necesario contar con la colaboración de grupos conectados y que cuenten con la suficiente unión para poder tener un valor específico colectivo, y que su colaboración para la empresa sea más que significativa.

2.2.1.4. Evaluación del clima laboral

De acuerdo con Cota (2017) el clima laboral se puede medir con la aplicación de herramientas o instrumentos a los empleados de una empresa, uno de estos instrumentos puede ser mediante encuestas a los trabajadores, pero también existen otras herramientas como la observación, aplicación de entrevistas o tests. Para el autor es importante hallar un instrumento que permita reconocer la calidad del clima organizacional actual e identificar los aportes de los colaboradores de con respecto al clima que ellos desearían para la empresa, con estos datos se estaría contribuyendo a reforzar aspectos que afecten de manera positiva o negativa a la productividad de la compañía.

La presencia de variables o factores han sido identificados como un apoyo para evaluar la satisfacción de los trabajadores y la calidad del sistema organizacional, al ser el clima laboral un reflejo de los valores intrínsecos de una empresa están compuestos de múltiples factores que pueden ser medidos debido a su relevancia dentro de la organización, tal es el caso de variables como: Liderazgo, motivación, trabajo en equipo, la comunicación, condiciones de trabajo, remuneración, toma de decisiones, entre otras (Brunet, 2011).

Según Pilligua y Arteaga (2019) en el clima laboral existen algunos factores que intervienen en el mismo y que son de relevancia para la empresa, aquella percepción de los colaboradores con respecto al ambiente donde trabajan, sin duda se relaciona con la confianza,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



estabilidad, trabajo en equipo y la energía de todos los empleados, es decir, la valoración positiva o negativa del clima laboral influye en la productividad y resultados de la compañía. También, existen factores indirectos (datos que indican problemas en el clima organizacional) como factores directos (datos obtenidos directamente de los empleados de la institución) que se requieren para el estudio del clima laboral.

Indicadores Indirectos:

Son los datos que reflejan la existencia de problemas en el clima laboral de una empresa y a su vez no son tan confiables puesto que el problema puede provenir de otros factores, es por ello que este tipo de indicadores se utilizan como recurso de precaución. También son considerados con la advertencia para realizar un estudio del clima organizacional por medio de indicadores directos. Entre los principales indicadores indirectos podemos encontrar: Rotación externa elevada; Quejas de los clientes; Absentismo; Accidentabilidad; Productividad; Falta de participación; Quejas de los trabajadores ; Rotaciones internas; Conflictividad (Pereda et al., 2008).

Indicadores directos:

Son aquellos datos que obtienen directamente de los trabajadores de la empresa, al momento de estudiar el clima laboral se consulta con los empleados aspectos referidos al tema. El procedimiento para la obtención de dichos datos según el mismo autor serían: Definir los objetivos, elegir dimensiones a evaluar, elegir método de recolección de datos; informar a los trabajadores; recoger los datos; fase de análisis; análisis de datos; informe final (Pilligua y Arteaga, 2019).

Las dimensiones de los indicadores directos o los aspectos normalmente incluidos en un estudio de clima, en el campo aplicado según Pereda et al. (2008) son: Relaciones interpersonales en el trabajo; Recompensas; Autonomía y apoyo en el trabajo; Formación recibida por la empresa; Promociones, ascensos y planes de carrera; Condiciones ambientales de trabajo; Conocimiento de los objetivos del trabajo y de los resultados obtenidos; Implicación en los objetivos de la



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



organización; Horario y vacaciones; Tecnologías utilizadas en el trabajo; Prevención de riesgos laborales

2.2.1.5. Consecuencias del clima laboral

Cuando el ambiente o clima laboral es negativo, se manifiestan en el individuo situaciones conflictivas, emociones incómodas, baja motivación laboral y malas relaciones interpersonales entre compañeros y sus jefes, que pueden incidir en el estrés laboral y generar cambios cognitivos como complicaciones para la concentración, percepción, creatividad y toma de decisiones, junto a problemas de salud mental e incitar a conductas de riesgo (Vieco y Abello, 2014).

De acuerdo con un estudio realizado por Reyes et al. (2018) existe una relación de manera directa entre el clima laboral y la salud mental de los empleados, se determinó que cuando estos perciben que el clima es positivo o favorable se presentan actitudes favorables para su rendimiento, como la motivación, el compañerismo, el apoyo del equipo, y el desempeño exitoso. Además, se observó que en cuanto existe la falta de información o conocimiento las acciones que ocurren durante el trabajo, puede afectar negativamente al empleado y generar sentimientos de inseguridad laboral sobre estabilidad en la empresa.

Cuando el clima laboral es percibido como positivo con una alta satisfacción en el trabajo aumenta las probabilidades de presentar buenos niveles de energía, aumentar la calidad y la cantidad de interacciones con otras personas y proteger a los empleados contra ciertas alteraciones producidas por jornadas de alta tensión como: la ansiedad, la depresión, estrés y la pérdida de control conductual y emocional (Satuf et al., 2016).

Finalmente Díaz y Carrasco (2018) considera que cuando el clima laboral se ve relacionada con una altos niveles de presión, refiriendose a esta como altos niveles de desempeño con metas y objetivos claros, las respuesta de los trabajadores tendría bajos niveles de insatisfacción y poca carga emocional. Al contrario con otras variables del clima organizacional como la “cohesión” que en exceso provoca descontento con consecuencias negativas como: falta de control personal, frecuentes interrupciones y el impedimento de llevar sus labores.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



2.2.2. Estrés

El estrés es el conjunto de reacciones que afectan al ser humano tanto de forma física fisiológica, psicológica o conductual que ocurre por la exigencia a nuestro organismo producto de la incidencia de cualquier agente denominado como estresor, estas exigencias responden a situaciones de peligro donde el sujeto se prepara para la acción o afrontamiento del problema hasta llegar a una fase de resistencia en la cual la persona busca adaptarse al suceso estresor, logrando normalizar los niveles de cortisol en el cuerpo (Canchi, 2014).

De acuerdo con McEwen (como se citó en Narváez, 2019) plantea que “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”. En este caso el autor refiere al estrés como respuesta fisiológica y de conducta que produce nuestro organismo como resultado de una situación estresora.

Según Beléndez et al., (2016) el estrés esta presente en todas las fases y aspectos de la vida del ser humano, está relacionado en situaciones tempranas o funciones internas como la formación del sistema nervioso, en el feto, la muerte de las células neuronales por el envejecimiento, las respuestas hormonales e inmunitarias ante las agresiones, la inteligencia emocional (buena o mala), el manejo de los problemas cotidianos y la regulación biológica o regulación de funciones cognitivas. Todas estas áreas y muchas otras son importantes en la educación, el trabajo, la vida diaria, el envejecimiento y la optimización del desempeño humano; pero su conexión con la enfermedad es el aspecto que se ha aprovechado para el desarrollo de su investigación y aplicación.

2.2.2.1. Tipos de estrés

De manera general es posible mencionar a dos tipos de estrés, que se enfocan en diferentes actividades y situaciones las cuales dependiendo de la cantidad de estrés que generen y el enfoque que tengan las mismas pueden desencadenarse en una u otra, es un hecho que el día a día de cada persona se encuentra totalmente lleno de situaciones que pueden llegar a ser estresantes, pero incluso en situaciones de alto nivel de estrés, es necesario realizar una distinción entre que tipo de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



estrés se está sintiendo en ese momento y si el mismo puede utilizarse de manera positiva para fomentar la productividad dentro del ámbito laboral.

Eustrés:

Podemos entender al eustrés como una forma en la que la mente y el cuerpo pueden aumentar considerablemente sus capacidades organizacionales sin superar el límite, incluso brindando bienestar en la persona luego de haber realizado dicha actividad, este tipo de estrés no genera ninguna consecuencia relativa en el equilibrio orgánico, permite a la conciencia mantener la situación organizada, en efecto el eustrés es un estado adecuado para el cuerpo si lo que se requiere es desempeñar mejor alguna actividad, incluso cuando se realizan ejercicios de relajación lo que se busca es fomentar una eficiencia mental sobre todo, que conduce evidentemente al eustrés, existen una gran cantidad de situaciones que se relacionan con este, cosas cotidianas como la prisa por llegar a un sitio, el nerviosismo al momento de dar un examen o simplemente tomar decisiones en relación a donde estacionar el auto. Este estrés se considera principalmente positivo, ya que la persona habitualmente es capaz de obtener un resultado positivo del mismo, como energía adicional, motivación, entre otras emociones de índole positiva (Stepanian, 2016).

Distress:

Por otro lado, este Distress realmente resulta ser el indeseado, provoca en la persona un esfuerzo excesivo que evidentemente supera los límites habituales, y normalmente genera desórdenes más específicos en la psique de la persona, acelera todas las funciones corporales y desequilibran las funciones corporales habituales, generalmente las actividades que llevan más a esta sobrecarga de estrés suelen ser precisamente problemas en el trabajo, dificultades familiares, alguna enfermedad crónica, adicciones o frustraciones, y por general cualquier estímulo que pueda llegar a perturbar negativamente el equilibrio, incluso si contamos con un exceso de eustrés, es posible que pueda pasar a ser distress, en estos casos la relajación también ayuda positivamente a reducir las cargas de estrés negativo, fomentando el cambio a eustrés si es posible.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Como se podría suponer, este estrés es más de carácter negativo al tener repercusiones perjudiciales para el cuerpo, dando lugar a emociones como la ansiedad que provoca dificultades al momento de tomar decisiones adecuadas y afecta de manera más directa al estado de salud física y psicológica de una persona (Stepanian, 2016).

2.2.2.2. Tipos de estrés según el entorno

Según Cano (2002) el estrés puede ser entendido como la interacción entre las características del estímulo y los recursos del sujeto, se considera que existen ámbitos o variables situacionales que son potencialmente estresoras un ejemplo de ello sería el ámbito laboral, entorno en el cual el individuo debe afrontar a situación de trabajo o como consecuencia sufrir un desequilibrio por las demandas del ambiente. Otros entornos que pueden producir estrés pueden ser:

Estrés en el entorno personal: Es considerado un estado de tipo adaptativo que permite al ser humano adaptarse a las nuevas experiencias que se presentan en la vida cotidiana, además de estar vinculado a la supervivencia (Beltran et al., 2021).

Estrés en el entorno familiar: Dentro del sistema familiar conformado por padres e hijos a medida que los hijos se vuelven adolescentes demandan la necesidad de un rol social y de identidad propia, para lo cual factores externos a la familia como amigos o pareja son percibidos por la familia situaciones estresoras (Musitu y Callejas, 2017).

Estrés en el entorno escolar: Se produce cuando el individuo presenta dificultades para adaptarse a las demandas de campo académico lo que produce alteraciones conductuales, emocionales y sociales lo cual perjudica el desempeño del estudiante (Campos y Garay, 2021).

Estrés en el entorno laboral: Es aquel estrés que se delimita al entorno de trabajo y las condiciones en el área donde se realizan las actividades. De acuerdo con Narváez (2019):

Se presentan debido a las exigencias del ámbito laboral o de la organización, esto puede ser uno de los factores que genera estrés en los trabajadores, ya que se ve implicado un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento, que



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



atentan contra el bienestar tanto de la organización como del colaborador; en su entorno de trabajo se generan niveles de estrés altos, los cuales depende de la evaluación que realiza el sujeto en cuanto a la calidad e intensidad, que se ven derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y de las estrategias que utiliza para afrontarlo. (p. 16)

2.2.2.3. Estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (2020) refiere que el estrés en el trabajo puede mantener a los empleados en estado de alertas, motivados y concentrados para utilizar todos los recursos disponibles a la hora de ejercer su labor. Sin embargo, advierte que cuando la presión por estrés se vuelve excesiva puede perjudicar la salud de los trabajadores y el nivel de producción de la empresa, este estrés laboral puede ser producto de una mala organización del trabajo, mal diseño del trabajo, mala gestión, trabajo insatisfactorio, malas condiciones laborales y falta de apoyo de compañeros o autoridades.

Del mismo modo la Organización Internacional del Trabajo (2016) expone al estrés laboral como la reacción física y psicológica, un desequilibrio en los trabajadores provocado por las exigencias, recursos y capacidades que las personas perciben y deben afrontar para cumplir con sus competencias. Esta clasificación del estrés se ve relacionada con la organización de la empresa, diseño del trabajo y las relaciones laborales, además tiene lugar en los momentos cuando las exigencias, el grupo de trabajo, necesidades, habilidades, conocimientos y recursos no se ven solventados o exceden las capacidades del trabajador.

León y Fornés (2015) mencionan que “el estrés es un fenómeno multivariable resultante de la relación entre la persona y los eventos de su medio”, manifestando al estrés como alteraciones que se producen por el contexto en el que se relacionan los individuos. Mientras para Belkis et al. (2015) “el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento”. Ambas conceptualizaciones inciden a que el estrés es un producto del medio y los fenómenos o situaciones que se producen en ese medio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Otros autores como Ansoleaga (2015) se refieren al estrés laboral como un fenómeno que discrepa entre las necesidades del ambiente de trabajo y los recursos de los colaboradores para afrontar sus labores, haciendo énfasis en una disconformidad provocada por la poca capacidad de los trabajadores para enfrentar situaciones estresantes. Del mismo modo Leka et al. (2016) plantea que el estrés laboral ocurre cuando las personas responden al estrés de diferentes maneras dependiendo de la resiliencia psicológica, las estrategias de afrontamiento y los recursos ambientales, apareciendo cuando existe una incompatibilidad entre los requisitos del puesto o ambiente laboral.

Por otra parte, la propuesta de Araujo et al. (2015) considera al estrés laboral como una experiencia subjetiva de cada individuo y que es el efecto de la percepción propia que existe por las demandas excesivas u obstáculos difíciles que no puede resolver la persona, pero le pueden traer consecuencias negativas en caso de no realizarlas. Indicando que sentirse estresado es producto las dificultades que presentan los sujetos y la relación con su autocontrol ante situaciones negativas o de tensión.

Autores como Leka et al. (2016) manifiestan que “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Por tanto este puede agrabarse cuando sus labores no se encuentran en sus competencias y/o no reciben el apoyo para hacer frente a la exigencia del trabajo.

Por otro lado V. Liam (como se citó en Patlán, 2019) propuso que el estrés laboral se puede definir como una reacción física, emocional y perjudicial que ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las habilidades, los recursos o las necesidades del colaborador. Finalmente la Agencia Europea de Seguridad y Salud conceptualiza al estrés laboral como el resultado de la interacción entre el trabajador y el entorno laboral, es decir cuando las exigencias del entorno superan las capacidades del trabajador para afrontarlas. En cuanto a la exposición del estrés en las personas según Muñoz (2016) afirma que a nivel mundial la mayor parte de la población que trabaja está expuesta a tensiones, lo que le puede ocasionar algún tipo de malestar,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



sin embargo, recién a partir del siglo XX el estrés se lo llega a reconocer como un fenómeno que afecta a toda la sociedad.

La medición del estrés según Patlán (2019) en el lugar de trabajo se realiza para diagnosticar o evaluar a un trabajador o una muestra de trabajadores. El diagnóstico consiste en identificar y describir la presencia de estrés en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta sus principales características, según un modelo teórico o enfoque del estrés laboral. La evaluación, por su parte, es un proceso en el que se mide el estrés laboral en una organización mediante un muestreo y utilizando una metodología que incluye el uso de una o más herramientas de medición para evaluar el nivel de estrés de los empleados. En ambos casos, se realizó la medición del estrés laboral de manera que en base a los resultados obtenidos se desarrolló una intervención (individual, grupal u organizacional) para contribuir a prevenir y/o tratar las consecuencias del estrés.

2.2.2.4. Causas del estrés laboral

En un contexto de trabajo es incosebible un minimo nivel de tension debido a las obligaciones y exigencias de las actividades por ello de acuerdo con Félix et al. (2018) plantean diferentes causas por las que se puede llegar a estrés laboral en los colaborados, entre los cuales destacan: presión de completar sus metas, carga excesiva, malas posturas corporales, inmovilirio inadecuado e incluso el sedentarismo.

Además de estas situaciones que puede aumentar la tension en el trabajo, una investigación de García y Gill (2016) determinaron aspectos como el ambiente laboral inadecuado, exceso de atribuciones, alteraciones en el ritmo biológico, escasa estimulación y la monotonía, que alteran la satisfaccion de los trabajadores y no les permiten de forma eficiente realizar sus labores. Mientras que Cardozo (2016) atribuye factores como la discriminación, cargas excesivas y el hostigamiento como las principales causas que generan estrés laboral.

Otros autores como Palacios y Pernas (2019) plantean que el estrés puede ser causado por factores internos o externos que complican las relaciones laborales o familiares, pero también es importante tener en cuenta que los patrones de pensamiento, creencias, valores o formas de pensar son importantes. La percepción del mundo hace que cada individuo sea único en su forma de ser.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



ver las cosas a su alrededor y diferentes formas de afrontar los problemas o situaciones que se presentan en las que la toma de decisiones es un factor que aumenta los niveles de estrés al no saber cuál es la decisión correcta.

2.2.2.5. Estresores Laborales

En terminos laborales, son realmente amplias las posibilidades de encontrar fuentes de estrés, las mismas pueden llegar a tener muchas matices como tal, las cuales, en consecuencia terminan afectando de manera negativa al rendimiento y desempeño de los subordinados en el sentido laboral, por lo que es necesario conocer a detalle los aspectos mas profundos que influyen en el estrés laboral para los miembros de la organización.

Estresores Intra organizacionales:

La comunicación interna de una empresa es muy importante para mantener en orden la coordinacion especifica, la falta de esta puede generar dificultades para los empleados, generando emociones relacionadas a la frustracion, los estresores intra organizacionales afecta al nivel mas basico de la empresa los cuales son evidentemente los individuos, el entorno donde trabajan los subordinados debe ser adecuado para evitar molestias que eventualmente se manifiestan como estrés en los empleados al ser el sitio donde trabaja el lugar donde evidentemente pasa la mayor parte de su jornada laboral (Miranda, 2015).

Estresores Extra organizacionales:

En el ambito extra organizacional los estresores tienen una variacion notable ya que precisamente son factores que van desde simples estímulos físicos que pueden llegar a generar pequeñas molestias o cuestiones altamente estresantes que pueden llegar a ser determinantes en la concentracion de los empleados y en su desempeño, pero que no tienen que ver directamente con el entorno inmediato dentro de la organización, factores como la el clima exterior, que dependiendo de como se encuentre puede generar mas calor del usual, o mucho frio, así como por una razon u otra durante las precipitaciones podria infiltrarse el agua al interior de la empresa, generando todo tipo de malestar en los subordinados, por otro lado, un factor mas común podria ser el ruido externo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



con el que se tenga que lidiar, ya sea de obras en construcción cercanas, o el ruido urbano de los vehículos, cosas que pueden llegar a ser factores estresantes y no formar parte de la estructura interna de la organización (Miranda, 2015).

Conflicto de roles:

Muchas veces es posible encontrar que una persona designada a un rol o tarea específica no lo cumple de la manera adecuada o quizás no con la misma eficiencia que otro empleado lo haría, esto podría entrar en la definición de un conflicto de roles, en los que un subordinado no se encuentra de acuerdo con el rol que se le ha asignado generándole inconformidad, misma que evidentemente se verá reflejada en la manera en la que trabaja, siendo menos eficiente, por lo que es importante tener en cuenta en que destaca cada empleado para poder aprovechar todo este potencial de manera adecuada, otorgando tareas que se adapten mejor a cada persona, y de esta manera también genera mayor comodidad para los miembros de la organización (Miranda, 2015).

Ambigüedad de roles:

En más de una ocasión, resulta frecuente saber de roles que no están descritos de manera precisa, por lo que no es del todo certero que clase de actividades se deben desempeñar o de que forma, por lo que según Miranda (2015) resulta importante para una mayor eficiencia, evitar la ambigüedad al momento de gestionar y asignar los roles ya que de este modo los subordinados pueden tener una mejor idea de las actividades que deben desempeñar en todo momento, y así su rendimiento mejorará de manera exponencial y su satisfacción sabiendo que la tarea encomendada está siendo realizada correctamente ayudará de manera activa a reducir el estrés de los empleados.

Sobrecarga de roles:

La sobrecarga de los roles, es un problema altamente común dentro de las grandes organizaciones, es muy frecuente la existencia de uno o varios individuos que resultan excepcionalmente eficientes realizando determinadas actividades, por lo que la organización les encomienda todos los roles donde se desempeñen beneficiosamente, esto dando como resultado una evidente sobrecarga en el empleado afectado, el cual termina haciendo muchos más trabajos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



de los que debería, e incluso desempeñando mas horas laborales de las especificadas en el contrato, esto obviamente genera mucho estrés en el individuo, por lo tanto no se debe dar esta sobrecarga de roles a los subordinados. (Miranda, 2015)

Trabajo en sí mismo:

La construcción personal, y el desarrollo de metas propuestas por cada persona, es esencial para mantener la motivación y dar razones para continuar dentro de las tareas encomendadas dentro de la organización, Silvia (2018) plantea que es importante cuando sea necesario se brinden incentivos a los empleados para que obtengan esta sensación de progreso continuo, muchos individuos constantemente tienen el ideal de llegar mucho mas lejos en sus profesiones y trayectorias profesionales y el hecho de limitar estas posibilidades puede resultar altamente estresante para los subordinados, por lo que evidentemente, si no se permite el trabajo en introspección, se perderan muchos valores del individuo afectado

2.2.2.6. Consecuencias del estrés laboral

Cuando las exigencias superan la capacidad y habilidad del docente para desarrollar sus funciones, surge expresión de descontrol emocional, como consecuencia, el cambio de comportamiento conduce a chismes, violencia y relaciones fracturadas con la comunidad, afectando gravemente la sana convivencia (Moran, 2020). Además según Zuñiga (2019) el estrés en el trabajo no solo afecta la salud de los trabajadores sino que también afecta directamente a la empresa, debido a que los trabajadores reducen la productividad, la eficiencia laboral y tienen dificultad en las relaciones con los demás, generando con ello una alta tasa de rotación en el lugar de trabajo. , licencia médica, en necesidad de reemplazo; Por sí solo, hay muchas razones por las que es necesario un tratamiento rápido.

Del mismo modo, el estrés laboral es visto como un conflicto social y económico. Socialmente, porque se afecta la salud de los trabajadores, porque el capital humano es fundamental para el éxito, y económico, porque reduce la productividad de las organizaciones y las hace menos productivas, competitivas y rentables en el mercado. Por lo tanto, es fundamental tomar en serio este fenómeno, ya que si los síntomas se reconocen a tiempo, se puede prevenir el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



estrés laboral para que los empleados logren una buena salud mental y física, así como una excelente respuesta ante el estrés. función. Esto redundará en una mayor eficiencia, eficacia y productividad para la organización (Hernández et al., 2020).

Entre las consecuencias individuales para los trabajadores, según Velázquez (2000) el estrés laboral con una exposición prolongada a las tensiones del trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos, depresión y agotamiento en el trabajo, y puede incidir a una variedad de enfermedades agudas y graves que van desde las enfermedades cardiovasculares hasta padecer algún tipo de cáncer. Agregando a las alteraciones de carácter psicológico como plantea como reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia.

2.2.2.7. Dimensiones del estrés laboral según la OIT

Teniendo en cuenta las dimensiones del estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo, organismo que se encuentra encargado de realizar esta clase de estudios en países latinoamericanos, entendemos a estas dimensiones precisamente como una subcategorización del estrés laboral separado en varios factores que de manera individual pueden afectar relativamente en el nivel de estrés de los subordinados dentro de una empresa.

-Clima organizacional:

Se entiende al clima organizacional como el conjunto de normativas e indicaciones que conforman todo el ambiente empresarial, la comodidad de los empleados en el entorno, las diferentes actividades que se pueden realizar en el interior, los diferentes elementos que pueden ayudar a desempeñar un mejor trabajo, así como otros elementos de carácter más personales en dependencia de cada empleado que permitan la comodidad de cada individuo, en una empresa adecuada, es necesario contar con todas las facilidades físicas para los subordinados, así como con los recursos necesarios para poder continuar constantemente con sus actividades, el clima organizacional es esencial para un correcto equilibrio en la organización, permitiendo mayor



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



asertividad a largo plazo, mejorando de esta manera el desempeño laboral de los empleados (Alvarez & Espinoza, 2017).

- Estructura organizacional:

La estructura organizacional en cuestión es un pilar esencial dentro de una organización, la asignación de roles organizacionales adecuadamente, especialmente en los rangos superiores, es fundamental para mantener un buen control general de la empresa, del mismo modo esta estructura debe encontrarse correctamente segmentada desde la propia base, que son los subordinados, para permitir una organización de carácter equitativo, permitiendo igualdad de oportunidades en el sector empresarial, es importante conocer que persona o grupo de personas dentro de la empresa son las que toman las decisiones fundamentales, así como es igual de importante que se comuniquen de estos cambios a los empleados, mantener una organización también resulta esencial para la eficiencia de la empresa, desarrollando diferentes áreas que se encargen de cuestiones específicas permiten el trabajo en conjunto progresivamente, por lo que si varias áreas se destinan a realizar actividades en secuencia, podrá obtener resultados en gran escala en poco tiempo (Alban, 2018).

- Territorio organizacional:

El aspecto de esta dimensión puede llegar a ser relativamente extenso, esto porque el territorio organización abarca de gran manera varias perspectivas específicas que se tienen en cuenta para los progresos en la trayectoria de la organización, el territorio organizacional tiene enfoque en el área de la economía, de acuerdo con Alban (2018) debe estudiar que elementos se requieren para poder progresar financieramente, y permitir obtener beneficios fiables a largo plazo, del mismo modo se encarga de análisis geográfico, que en base al entorno externo al cual se este enfocando la organización se debe proceder con diferentes estrategias que magnifiquen el margen de ingresos.

Beneficiando tanto a altos mandos como al resto de empleados y subordinados, también es importante para esta dimensión que se explore a profundidad la trayectoria de la empresa y la



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



historia de sus progresos y logros para entender que estrategias podrian permitir alcanzar picos mas altos de beneficio, el territorio organizacional es un area bastante compleja que tambien abarcar a las personas y sus aspectos psicologicos, al ser un tema tan demandante es normal que los encargados de areas relacionadas sean sometidos a fuertes cargas de estrés, razon por la cual esta dimesion se encuentra catalogada dentro de las dimensiones de estrés laboral.

- Tecnología:

El acceso a tecnologias evidentemente trae nuevas facilidades al mundo moderno, y del mismo modo al sector empresarial y organizacional, brinda muchas ventajas para todos los individuos, como el almacenamiento rapido de informacion de manera fiable, la exposicion a los medios virtuales rapidamente, el acceso a redes sociales, publicidad personalizada para los potenciales clientes, aparentemente la tecnologia solo brinda ventajas a largo plazo y en el futuro se espera que contemos con mas avances que cada dia faciliten mas la forma en la que vemos el mundo, pero por otro lado en relacion mas directa con el personal organizacional de las empresas, en muchas ocasiones, son personas que se encuentran en una edad relativamente avanzada, en la que ya resulta bastante complicado aprender cosas relacionadas a la tecnologia, por lo que sufren de estrés al no poder adaptarse a las nuevas herramientas que se presentan con el tiempo, aunque esta problemática no se encuentra unicamente en las personas de edad avanzada si no que tambien existen muchas otras personas en otros rangos de edad que se ven afectados por la falta de conocimiento tecnologico para poder desempeñar sus labores con mayor facilidad, por lo que evidentemente constituye una clara razón mas de estrés en el ambito laboral (Alban, 2018).

- Influencia del líder:

Cuando se toca una tematica relacionada con el liderazgo o con la influencia del mismo hacia los demas miembros de la organización, por lo general, se tiene mentalizado que un lider siempre debe permanecer a la cabeza de las decisiones empresariales y que unicamente este sera el que de las indicaciones acerca de la manera en la que se debe proceder en cada accion que se deba tomar, y claro, que genera una influencia, pero mas bien de carácter negativo ya que los subordinados adoptaran actitudes de dependencia acerca de lo que indica el lider, perderan



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



capacidades de decisión propia y de juicio adecuado, eventualmente estas acciones llevan inevitablemente a situaciones estresantes.

Por otro lado, es necesario que un líder adecuado, indique el camino a seguir, que de oportunidad de opinión al resto de los que conforman la organización, que de facilidades para el progreso continuo de todos los integrantes, desarrollando sus capacidades y aptitudes por y para el bien de la organización, de esta manera se eliminan las posibilidades de que el personal se encuentre bajo estrés laboral por influencia de un líder inadecuado (Alvarez y Espinoza, 2017).

- Falta de cohesión:

Que una empresa pueda sentirse como un solo grupo organizacional cercano trae una gran serie de beneficios que giran en torno a la productividad principalmente, razón por la cual resulta destacable que la falta de cohesión dentro de las organizaciones afecta de gran manera al desempeño, comenzando desde la falta de comunicación por parte de los subordinados y otros miembros de la empresa, además de esto también afecta a la manera en la que se trabaja ya que si no hay una cohesión significativa tampoco existirá mucho interés por los demás miembros porque se realice un buen trabajo para la empresa y no colaboraran adecuadamente con los demás miembros.

Esto también es una razón de estrés laboral ya que esta falta de cohesión no se da en todos los miembros de la organización y por lo tanto las personas que si se encuentren dispuestas a colaborar activamente tendrán un margen menor de autoestima y les generará emociones relacionadas al estrés como la inseguridad y la falta de confianza en los grupos que se forman dentro de las organizaciones empresariales (Alvarez y Espinoza, 2017).

- Respaldo del grupo de trabajo:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



El trabajo individual de cada miembro de la empresa es muy importante, su desempeño personal debe ser sobresaliente para poder cumplir con todas las metas fijadas para la empresa y para cada uno de los subordinados, pero del mismo modo, cuando se trata de trabajos colaborativos, el respaldo de un grupo de trabajo resulta sumamente importante, es esencial que cada miembro del grupo de trabajo realice correctamente las tareas encomendadas para poder así de manera conjunta lograr el objetivo propuesto, mismo que beneficiará a los miembros.

Por lo que resulta en una tarea totalmente necesaria para el progreso en la empresa para todos los que conforman el grupo de trabajo, resulta una situación de estrés precisamente las situaciones en las que los miembros de trabajo no se esfuerzan de manera adecuada en cuando se les encomienda una actividad, realizando erróneamente su parte, o simplemente no realizándola, lo que evidentemente dejara a más de uno de los miembros con una carga extra del trabajo total que deberían de realizar, dando lugar a situaciones de incomodidad, discusiones y evidentemente estrés laboral por no poder trabajar adecuadamente (Alban, 2018).

2.2.2.8. Influencia del clima laboral en el estrés

Cuando el estudio de clima laboral en una empresa evidencia un nivel desfavorable en el ambiente por parte de la percepción de los trabajadores, es debido provocado por el poco desarrollo de los empleados para afrontar obstáculos, no hay reconocimiento de los logros de, no se sienten vistos como clave para el éxito de la organización, ven que las cosas no mejoran todos los días, asumen que los supervisores no les dieron el apoyo que necesitaban, entre otras situaciones, los niveles de estrés en los empleados se sitúan en indicadores moderados y altos debido a la falta de motivación e incapacidad de la empresa por dar prioridad al apoyo de los trabajadores para afrontar retos, limitaciones en la toma de decisiones dentro de la empresa, poca remuneración y la poca atención a los logros de sus empleados (Carrasco, 2019).

Mientras que Romero (2015) quien determinó que cuando el clima laboral era deficiente, afecta la estabilidad de cada uno de los trabajadores, poniendo en evidencia que los aspectos más resaltantes en este estudio que generan un clima laboral poco favorable son la falta de comunicación y de relaciones interpersonales entre jefes y empleados. Con esto se puede



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



complementar que dependiendo de la empresa y el clima en el los colaboradores realicen sus labores, los factores que se ven afectados pueden ser varios y no en todos los estudios el resultado de un clima laboral desafortunado es el provocado por los mismos indicadores.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Capítulo III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación Correlacional

Para este trabajo de investigación se utilizará el tipo correlacional que según Sampieri (2014) pretende medir y analizar el grado de relación entre las variables: independiente y dependiente. Por tanto se determinará la incidencia del clima laboral en el estrés en los trabajadores pertenecientes a la población como objeto de estudio.

Diseño no experimental

Según Sampieri (2014) plantea es que aquel diseño en el cual se realiza la investigación sin intervenir en las variables, es decir estudios no intencionales que se basan en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



3.2. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Item/Instrumento
Variable Independiente Clima Laboral	”El clima laboral u organizacional es el conjunto de percepciones que los miembros de una organización tienen acerca de la misma. Las percepciones varían en función del grupo de trabajadores al que se pregunte dentro de una misma organización” (Pereda, 2008, p.443-444).	-Clima Autoritario -Clima Paternalista -Clima Participativo -Clima Consultivo	-Relaciones interpersonales: -Estilo de dirección -Sentido de pertenencia -Retribución -Disponibilidad de recursos. -Estabilidad -Claridad y coherencia en la dirección - Valores colectivos	Escala de Clima Organizacional (EDCO)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Variable Dependiente Éstres	Landy y Conte (2005) citan a Hans Selye (1956), define al estrés como “la respuesta no específica del cuerpo humano a cualquier demanda que se la haga” (p.554).	-Niveles de estrés laboral	- Clima organizacional, - Estructura organizacional, - Territorio organizacional, - Tecnología, - Influencia del líder, - Falta de cohesión, - Respaldo del grupo de trabajo estré	Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS (CEOIT)
---------------------------------------	--	----------------------------	---	---



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



3.3. Poblacion y muestra de la investigacion

3.3.1. Población

40 trabajadores de la importadora “Alonzo” del cantón El Empalme.

3.3.2. Muestra

25 trabajadores de la importadora “Alonzo” del cantón El Empalme.

3.4. Técnicas e instrumentos de medición.

3.4.1. Técnicas

Según Bavaresco (2013) la investigación no obtiene sentido sin la utilización de técnicas de recolección de datos, puesto que son parte fundamental para la verificación del problema de investigación. Por ello, cada tipo de investigación establece determinadas técnicas y las herramientas e instrumentos que se deben utilizar con el objetivo de ser empleados en la realización de proyectos investigativos.

Encuesta

López y Fachelli (2015) define la encuesta como la primera instancia en la recolección de datos, esto mediante la interrogación de los individuos con el objetivo de obtener de forma sistemática medidas sobre las variables que conforman el problema de investigación. Esta técnica permite evaluar en primera instancia y de forma directa a la población de esta investigación.

Test Psicometricos

Los test psicometricos son las herramientas de medición más utilizadas por los psicólogos para recopilar datos sobre el comportamiento o conducta del ser humano (Muñiz y Fonseca, 2019). Con ayuda de los datos recopilados con esta técnica se puede responder al problema de investigación y contrastar la hipótesis planteada.

Instrumentos

De acuerdo con Mejía (2005) el investigador necesita ciertas herramientas o instrumentos que permitan recabar información de la realidad para probar su hipótesis, estos instrumentos pueden ser de diferentes tipos: medición, constatación, acopio de información, verificación, entre



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



otros. Sin embargo los instrumentos más utilizados por el investigador son los de medición importantes para reconocer la naturaleza del fenómeno proporcionando datos precisos.

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

El EDCO aporta con identificar el nivel general acerca de la percepción que tienen los trabajadores dentro de la empresa y la organización sobre ellos. Además de proporcionar sobre procesos que delimitan conductas organizacionales con el objetivo de planificar cambios en la estructura de la institución (Acero et al, s.f.). Permite evaluar y conocer de forma general el grado de satisfacción sobre el clima laboral de los empleados para alcanzar el objetivo de esta investigación. Para la medición del clima laboral se propone emplear un instrumento de 40 ítems, el cual corresponde a una escala de frecuencia con cinco categorías. El clima organizacional contempla las siguientes dimensiones:

- a. Relaciones interpersonales:
 - b. Estilo de dirección
 - c. Sentido de pertenencia
 - d. Retribución
- e. Disponibilidad de recursos
 - f. Estabilidad
- g. Claridad y coherencia en la dirección
 - h. Valores colectivos

Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS (CEOIT)

Según lo mencionado por Almeida Tufiño (2015) el cuestionario pretende medir aspectos estresores a nivel de organización, grupos de trabajo e individual, algunos de los estresores que evalúa el test son: el clima, la estructura, el territorio, la tecnología, antigüedad en la empresa, conflicto de rol, carga del trabajo, cohesión, respaldo y la influencia del líder. Instrumento esencial para determinar las características del estrés laboral en los colaboradores de la empresa para cumplir con uno de los objetivos del presente proyecto. El CEOIT presenta de 25 ítems con una escala



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



numérica de Likert de siete opciones de respuesta (1-7), a través de este se evalúan siete factores de estrés, como son:

- Clima organizacional,
- Estructura organizacional,
- Territorio organizacional,
 - Tecnología,
 - Influencia del líder,
 - Falta de cohesión,
- Respaldo del grupo de trabajo

3.5. Procesamiento de datos.

Encuesta Aplicada a los Trabajadores

Cuadro 1.- ¿Se siente acogido por sus compañeros de equipo de trabajo y área?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	47,5
No	21	52,5
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En base con los resultados obtenidos en la encuesta el 47,5% de los empleados si se sienten acogidos por sus compañeros de trabajo frente a un 52,5% que refiere que no se siente cómoda con sus similares, es decir un poco más de la mitad de los empleados sugieren que no se sienten acogidos con las personas que trabajan o comparten área laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 2.- ¿Cree que su trabajo es remunerado o reconocido conforme al esfuerzo realizado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	20%
No	32	80%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores refiere que el 20% de los trabajadores si cree que su trabajo es bien remunerado al contrario del 80% que piensa que no lo es, haciendo alusión que la mayoría de los trabajadores sienten que no poseen un sueldo suficiente para el esfuerzo que hacen con sus labores.

Cuadro 3.- ¿Existe comunicación dentro de mi area de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	27,5%
No	29	72,5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En cuanto a la pregunta sobre la comunicación dentro del trabajo el 27,5% de los empleados respondió que si existen una comunicación mientras que 72,5% menciona que no existe una comunicación en su área de trabajo, resultados que enfatizan que dentro de la empresa los empleados manifiestan que la comunicación es nula o incluso mala entre los empleados y autoridades.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 4.- ¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro con dificultades?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	52,5
No	19	47,5
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Los datos obtenidos en la encuesta sobre si los empleados sienten apoyo de su jefe cuando se encuentra con dificultades, el 52,5% menciona que si mientras que un 47,5% refiere que no. Datos que están muy equilibrados, sin embargo poco más de la mitad de los trabajadores manifiestan que no sienten el apoyo de su jefe cuando se presentan dificultades en el trabajo.

Cuadro 5.- ¿Siente usted que el ambiente en donde trabaja es el adecuado para trabajar?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	72,5
No	11	27,5
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

La encuesta aplicada a los trabajadores reveló que el 72,5% de los empleados si sienten que el ambiente en donde trabaja es el adecuado mientras que un 27,5% dice que no es adecuado, es decir que la mayoría opina que el ambiente que rodea en su trabajo es agradable.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 6.- ¿Usted se ha sentido con dolor muscular , caída de cabello,cansancio excesivo sobre todo al desempeñar actividades dentro de su labor de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	72,5
No	11	27,5
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Los resultados obtenidos en la encuesta arrojaron que el 72,5% de los colaboradores de la importadora han sentido dolor muscular, caída de cabello, cansancio excesivo mientras que solo un 27,5% refiere que no le ha sucedido. Es decir, en su mayoría los empleados han padecido de frustración o signos relacionados con el estrés.

Cuadro 7.- ¿Usted se ha sentido frustrado con las actividades que realiza a diario en su empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	90%
No	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Se consultó con los empleados acerca de si se han sentido frustrados con las actividades diarias de la empresa a lo cual el 90% de ellos contestó que si se han sentido de esa manera, mientras que solo un 10% respondió que no, estos datos indican señales de posible estrés debido a la frustración general del trabajo en la empresa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 8.- ¿Al llegar a casa después de un largo día de trabajo le dificulta conciliar el sueño?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	75%
No	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Los datos obtenidos de la encuesta revelaron que el 75% de los empleados manifestaron que al llegar a casa después de un largo día de trabajo le dificultaba conciliar el sueño, frente un 25% que contestó que no ha sufrido por eso, es decir gran parte del personal tiene complicaciones en el descanso por motivo de arduas jornadas de trabajo.

Cuadro 9.- ¿Ha sentido, que al no contar con la tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad, le causa irritabilidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	40%
No	24	60%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Se consultó a los trabajadores si han sentido que no cuentan con la tecnología adecuada para realizar sus labores a lo cual, el 40% de ellos contestó que si, frente un 60% que afirma que no disponen, esto relacionado a que la falta de equipo tecnológico también causa irritabilidad en el trabajo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 10.- ¿Es capaz de desconectarse de los asuntos de trabajo al llegar a casa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	82,5%
No	7	17,5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Dentro de los resultados se manifestó que el 82,5% de los empleados refieren que al llegar a su casa si pueden desconectarse de su vida laboral, al contrario de un 17,5% que menciona que no pueden olvidar situaciones del trabajo, es decir la mayoría de los trabajadores al estar un su domicilio u horas fuera del trabajo no se involucran con labores de la empresa.

Cuadro 11.- ¿Ha sentido, demasiada presión de su equipo de trabajo, debido a esto le ha ocasionado fatiga y agotamiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	80%
No	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

La última pregunta de la encuesta preliminar determino que el 80% de los trabajadores si ha sentido demasiada presión por sus compañeros de trabajo, mientras que solo el 20% menciona que no lo ha sentido. Refiriéndose que el trabajo es muy demandante por la exigencia de los propios equipos de trabajo, además que la constante presión causa fatiga y agotamiento.

Escala de Clima Organizacional (EDCO)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadro 1.- Soy aceptado por mi grupo de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	5	20%
Muy pocas veces	7	28%
Nunca	13	52%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Con respecto al segundo ítem el 20% de los evaluados refieren a que algunas se sienten aceptados en su grupo de trabajo, el 28% menciona que muy pocas veces y finalmente el 52% de los trabajadores refiere que nunca se sienten aceptados en su grupo.

Cuadro 2.- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo donde trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	8%
Algunas veces	4	16%
Muy pocas veces	5	20%
Nunca	14	56%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Total	25	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En el presente ítem los encuestados respondieron que el 8% de ellos casi siempre piensa que su jefe crea una atmósfera de confianza, el 16% refiere que algunas veces lo hace, el 20% que muy pocas veces y el 56% menciona que nunca ocurre esta situación.

Cuadro 3.- Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
Casi siempre	7	28%
Algunas veces	5	20%
Muy pocas veces	3	12%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

El 36% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre sus aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa, por otro lado, el 28% de los empleados indican que casi siempre, mientras que el 20% menciona que solo algunas veces, 12% muy pocas veces y 4% que nunca se sienten frustrados.

Cuadro 4.- Realmente me interesa el futuro de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
---------------------	-------------------	-------------------



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	16%
Muy pocas veces	6	24%
Nunca	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Con respecto al ítem 16 en la escala, el 16% de los empleados considera que algunas veces les interesa el futuro de la empresa mientras que el 24% refiere que pocas veces les interesa y el 60% asegura que nunca les interesa el futuro de la organización.

Cuadro 5.- Sería más feliz en otra empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	40%
Casi siempre	8	32%
Algunas veces	6	24%
Muy pocas veces	1	4%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



En cuanto al enunciado sobre si los empleados serían más felices en otra empresa el 40% contestó que siempre, el 32% que casi siempre estaría más feliz en otra organización mientras que el 24% menciona que algunas veces y el 4% que muy pocas veces.

Cuadro 6.- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	76%
Casi siempre	3	12%
Algunas veces	2	8%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodríguez)

En los resultados del cuadro número 6 se sostiene que el 76% de los trabajadores evaluados dice que siempre disponen del espacio adecuado para realizar su trabajo, el 12% de los empleados mencionan que casi siempre disponen de un espacio óptimo mientras que el 8% menciona que solo algunas veces y finalmente el 4% indica que nunca dispone de dicho espacio.

Cuadro 7.- La empresa brinda estabilidad laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	4%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Algunas veces	5	20%
Muy pocas veces	6	24%
Nunca	13	52%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Entre los datos obtenidos el 4% de los empleados respondieron que la empresa casi siempre brinda estabilidad laboral, 20% indica que esto solo es algunas veces, mientras que un porcentaje mayor 24% dice que muy pocas veces la empresa les da estabilidad laboral y el 52% de todos los encuestados refieren que la empresa nunca brinda estabilidad.

Cuadro 8.- De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	76%
Casi siempre	5	20%
Algunas veces	1	4%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



En cuanto en la pregunta sobre mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo, el 76% contestó que siempre, mientras que 20% indicó que casi siempre y el 4% respondió que algunas veces esto se cumple en la empresa.

Cuadro 9.- Entiendo de manera clara las metas de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	72%
Casi siempre	5	20%
Algunas veces	2	8%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

La interrogante con respecto a si los trabajadores entienden de manera clara las metas de la empresa el 72% contestó que siempre lo entienden de de forma clara mientras que el 20% refirió que casi siempre y 8% asegura que algunas veces.

Cuadro 10.- Las metas de la empresa son poco entendibles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8%
Casi siempre	1	4%
Algunas veces	4	16%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Muy pocas veces	9	36%
Nunca	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados

Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En cuanto los datos obtenidos sobre si las metas de la empresa son poco entendibles el 8% de los evaluados mencionan que siempre son poco entendibles, 4% casi siempre, algunas veces con un 16% de los trabajadores, 36% afirma que muy pocas veces las metas son poco entendibles y un 36% asegura que nunca.

Cuadro 11.- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	24%
Casi siempre	9	36%
Algunas veces	10	40%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

El ítem 36 de la escala respecto a si el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno el 24% de los trabajadores contestaron que siempre es bueno, 36% menciona que casi siempre es



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



bueno, 40% indica que algunas veces es bueno, es decir la interacción con otras dependencias es buena.

Cuadro 12.- Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	4%
Algunas veces	5	20%
Muy pocas veces	9	36%
Nunca	10	40%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En cuanto los resultados del test arrojo que el 4% de los empleados consideran que casi siempre considera que las otras dependencias responde bien a sus necesidades laborales, el 20% menciona que a veces, 36% refiere que muy pocas veces y el 40% afirma que nunca, lo que indica que en su mayoría las dependencias no responden a las necesidades laborales de los empleados.

Cuadro 13.- Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	40%
Casi siempre	8	32%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Algunas veces	4	16%
Muy pocas veces	3	12%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En el procesamiento de datos se obtuvo que el 40% de los empleados evaluados indican que siempre cuando necesitan información de otras dependencias la pueden conseguir fácilmente, 32% afirma que casi siempre, 16% indican que algunas veces y el 12% muy pocas veces.

Cuadro 14.- Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas para culpar a otras

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4%
Casi siempre	3	12%
Algunas veces	7	28%
Muy pocas veces	7	28%
Nunca	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada EDCO a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Entre los resultados obtenidos del test se pudo constatar que el 4% de los evaluados indicó que cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas para culpar a otras, el 12% señaló que



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



casi siempre, el 28% afirma que algunas veces, 28% que muy pocas veces y otro 28% menciona que nunca, por lo que la mayoría comparte que cuando los incidentes ocurren en la empresa no se responsabiliza a otras dependencias.

Cuadro 15.- Evaluación de dimensiones del clima laboral

Dimensiones	Puntaje total	Porcentaje
Relaciones Interpersonales	252	12,3%
Estilo Dirección	269	13,1%
Sentido de Pertenencia	267	13,1%
Retribución	238	11,6%
Disponibilidad de Recursos	201	9,8%
Estabilidad	278	13,5%
Claridad y Coherencia en la Dirección	243	11,8%
Valores Colectivos	304	14,8%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



TOTAL	2052	100%
--------------	-------------	------

Fuente: Escala aplicada EDCO

Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

De acuerdo con los resultados de las dimensiones en la escala EDCO se halló que los aspectos más afectados en la percepción del clima laboral en los trabajadores son: Retribución con un 11,6%, Disponibilidad de Recursos con un 9,8% y la claridad y coherencia en la dirección con un 11,8%. Sin embargo no son considerados como puntos desequilibrantes en para el promedio general del clima laboral.

Cuadro 16.- Percepción general del clima laboral.

Niveles	Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	83,7	16	64%
Nivel Promedio	137,3	6	24%
Nivel Alto	162,3	3	12%
Total			100%

Fuente: Escala aplicada EDCO

Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Con los resultados obtenidos en el cuadro 16 la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral en la importadora, se determinó que el 64% de los trabajadores arrojaron una puntuación baja, 24% se encuentra a nivel promedio y un 12% percibe el clima de la empresa con un alto nivel. Es decir en general se establece que la organización presenta un clima laboral bajo o inadecuado.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRES LABORAL (OIT)

Cuadro 1.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi area de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	40%
Generalmente	8	32%
Frecuentemente	3	12%
Algunas veces	2	8%
Ocasionalmente	1	4%
Raras veces	1	4%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estres Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

La recolección de datos arrojó que el 40% de los empleados evaluados siempre no están en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo, 32% dice que generalmente, 12% frecuentemente, 8% algunas veces, el 4% ocasionalmente y otro 4% menciona que raras veces, es decir que en mayor porcentaje los trabajadores no están en condiciones de controlar sus actividades que se pueden presentar en su área de trabajo.

Cuadro 2.- Mi supervisor no me respeta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
---------------------	-------------------	-------------------



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Siempre	14	64%
Generalmente	4	16%
Frecuentemente	3	12%
Algunas veces	2	8%
Ocasionalmente	1	4%
Raras veces	1	4%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodríguez)

En cuanto al ítem respecto si el supervisor no es respetuoso con los empleados el 64% respondió a la alternativa siempre, 16% generalmente, 12% menciona que frecuentemente, 8% algunas veces, 4% ocasionalmente y por último el 4% refiere que ocurre raras veces, es decir que gran proporción de los empleados no se siente respetado por su supervisor.

Cuadro 3.- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
Generalmente	7	28%
Frecuentemente	5	20%
Algunas veces	3	12%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Ocasionalmente	1	4%
Raras veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodríguez)

En cuanto a las políticas generales iniciadas por la gerencia podrían interrumpir el buen desempeño de los trabajadores, el 36% de los encuestados respondieron siempre, mientras que el 28% generalmente, frecuentemente un 20%, 12% algunas veces y ocasionalmente un 4%, estos resultados indican en mayor porcentaje que las políticas establecidas en la empresa por su jefe dificultan el buen desempeño en sus empleados.

Cuadro 4.- Mi equipo se encuentra desorganizado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	44%
Generalmente	6	24%
Frecuentemente	3	12%
Algunas veces	3	12%
Ocasionalmente	2	8%
Raras veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodríguez)

Los resultados de la escala indican que el 44% de los participantes refieren que su equipo de trabajo siempre es desorganizado, 24% menciona que generalmente lo es, 12% afirma que frecuentemente, 12% algunas veces y 8% dice que ocasionalmente lo es, manifestando que casi en su totalidad de trabajadores han apreciado por lo menos en ocasiones que su equipo de trabajo es desordenado.

Cuadro 5.- Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	44%
Generalmente	5	20%
Frecuentemente	4	16%
Algunas veces	3	12%
Ocasionalmente	2	8%
Raras veces	1	4%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodríguez)

Con respecto al ítem acerca de si el equipo no brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes el 44% de las personas estudiadas dice que siempre, 20% menciona que por lo general es así, 16% frecuentemente, 12% algunas veces, 8% contestó



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



ocasionalmente y un 4% raras veces, es decir existe una clara inclinación en la opinión de que los trabajadores no se sienten respaldados ante alguna injusticia de su jefe.

Cuadro 6.- La cadena de mando no se respeta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	48%
Generalmente	3	12%
Frecuentemente	3	12%
Algunas veces	2	8%
Ocasionalmente	2	8%
Raras veces	2	8%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

Los datos obtenidos determinaron que el 48% de los trabajadores siente que siempre no se respeta la cadena de mando, un 12% que casi siempre, 12% frecuentemente, 8% algunas veces, ocasionalmente un 8% mientras que un 8% raras veces y nunca un 4%, es decir que en su mayoría los trabajadores no cuentan con superiores delimitados a su cargo.

Cuadro 7.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	44%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Generalmente	5	20%
Frecuentemente	4	16%
Algunas veces	3	12%
Ocasionalmente	2	8%
Raras veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En cuanto al los resultados en tecnología dentro de la empresa, el 44% de los trabajadores menciona que siempre no se cuenta con la tecnología necesaria para su trabajo, generalmente menciona que un 20%, frecuentemente un 16%, algunas veces 12% y ocasionalmente 8%. Lo que refiere que en la empresa los empleados no pueden realizar actividades importantes mediante el uso de tecnología.

Cuadro 8.- Evaluación por dimensiones de Estrés laboral

Dimensiones de Estrés laboral	Puntaje total	Porcentaje
Clima organizacional	615	17,14%
Estructura organizacional	597	16,64%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Influencia del lider	512	14,3%
Falta de Cohesion	497	13,8%
Territorio organizacional	439	12,2%
Tecnologia	433	12,15%
Respaldo del grupo	494	13,77%
Total	3587	100%

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estres Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En la escala de estrés laboral se obtuvo que las áreas de la importadora que más afectan al estrés laboral de sus empleados son el clima organizacional, la estructura organizacional y la influencia del líder, es decir estas 3 dimensiones son las más frecuentes en los trabajadores que les generan estrés dentro de su trabajo y son factores que se relacionan al tipo de organización, el ritmo de trabajo y las gestiones organizativas que brinda la empresa a sus empleados.

Cuadro 9.- Percepción general de estrés en la empresa

Niveles de Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	3	12%
Nivel intermedio	7	28%
Estrés	12	48%
Alto nivel de estrés	3	12%



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Total:	25	100%
---------------	-----------	-------------

Fuente: Escala aplicada Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) a los empleados
Elaborado por: (Johanna Guerrero y Kerly Rodriguez)

En cuanto al resultado del estrés general de la empresa se obtuvo que el 48% de los trabajadores presentan niveles de estrés, un 28% nivel intermedio de estrés, un 12% está calificado con niveles altos de estrés y un 12% con niveles bajos de estrés. En gran parte de los participantes se determino que presentan estrés o niveles intermedios de estrés a causado por su vida laboral.

3.6. Aspectos éticos.

Respeto a las Personas:

El respeto es un valor fundamental en la humanidad que permitio considerar y valorar a las personas participes de la investigación. La persona-sujeto de investigación, abarca la totalidad de su ser con sus circunstancias sociales, culturales, económicas, étnicas, ecológicas, etc. Por tanto el presente trabajo supone total respecto y valoración a las personas participantes en esta investigación de investigación, considerando sus opiniones propias, su cultura, sus expectativas y deseos.

Búsqueda del bien:

Esta investigación cumple con el principio del bien, maximizando los beneficios de esta investigación en bien de la comunidad científica e investigativa, con el objetivo de la búsqueda del bien se ha exigido que los riesgos de investigación sean razonables en relación a los beneficios preestablecidos. Por tanto el presente trabajo de cumple con las obligaciones de realizar un trabajo bien concebido y de garantizar el bienestar de las personas implicadas en el proceso.

Justicia:

La busqueda de justicia en este presente proyecto de investigacion busca la perpetua y constante voluntad de dar a cada sujeto lo merecido, en el sentido de corrección, adecuación o ajustamiento de algo o alguien con los procedimientos investigativos a seguir. Así mismo, el se pretende dar contestación a la pregunta ¿quién debe recibir los beneficios de la investigación y asumir las cargas?. Por ello la presente investigación se compromete en asumir las



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



responsabilidades de las acciones realizadas en beneficio de finalización de este trabajo, además de defender el deber de justicia de los participantes y de la comunidad científica.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Capítulo IV.-RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Para la realización de este estudio se realizó una encuesta preliminar a 40 empleados de la importadora Alonzo del cantón El Empalme de la provincia de los Ríos, Ecuador, posteriormente se seleccionó una muestra acorde a los empleados cuyas respuestas de la encuesta denotaban problemas con la institución y que manifestaron síntomas de estrés laboral. Se aplicó la **Escala de Clima Organizacional (EDCO)** a un total de 25 empleados Después de la respectiva calificación de los datos recopilados por los trabajadores se obtuvo los siguientes resultados:

Como primera parte del test se presenta la dimensión “**Relaciones Intrapersonales**” en la cual presentó ítems referentes a como los trabajadores son recibidos en su área de labores y como estos se sienten respecto a los comportamientos de sus propios compañeros. En cuanto al primer ítem los trabajadores se señalaron que nunca o muy pocas veces sienten que los miembros de su equipo tienen en cuenta sus consideraciones, mientras que en la segunda pregunta que se les realizó más de la mitad de los empleados refirió que no se sienten aceptados con sus grupos de área.

Mientras que la tercera cuestión de esta dimensión en gran mayoría los trabajadores indicaron que siempre y casi siempre sus colegas de trabajo aportan de otros en el trabajo, así mismo en cuarto ítem sobresalta que los dos mayores porcentajes corresponden a que los empleados siempre y casi siempre se sienten incómodos en el trabajo debido a las personas que trabajan en el mismo equipo dentro de la empresa.

Por último punto de esta dimensión el quinto ítem indica que el personal no siente que sus labores sean valorados por los demás compañeros, es decir que nunca o muy pocas veces valoran sus aportes. Concluyendo que las relaciones intrapersonales de la empresa se encuentran en bajos niveles de satisfacción y que por lo general los trabajadores no se sienten a gusto y no comparten opiniones con otras personas que trabajan en la misma empresa.

La siguiente dimensión que se evaluó del clima laboral es el “**Estilo de dirección**” en el cual se halló en las mayores ponderaciones que los empleados afirman que su jefe nunca o casi nunca realiza acciones para generar un ambiente de confianza para los trabajadores, mientras que también gran parte del personal indica que su jefe se comporta de manera inadecuada con ellos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



También los resultados reflejan que por lo general su jefe nunca y muy pocas veces apoya las decisiones que ellos toman.

Además los empleados en su mayoría opina que siempre o casi siempre las decisiones que toma su supervisor o jefe son arbitrarias o a conveniencia de los mismos y por último dentro de esta dimensión los resultados determinaron que su jefe desconfía siempre o casi siempre de los empleados. Es decir en este aspecto del estilo de dirección de la empresa también se encuentra en un nivel bajo según los datos obtenidos y observados en la empresa.

De acuerdo con los datos analizados para la dimensión “**Sentido de pertenencia**” un alto índice de empleados establecen que nunca entienden los beneficios que les brinda la empresa, así mismo en los beneficios de salud, las mayores ponderaciones refieren que nunca o casi nunca satisfacen las necesidades de los empleados. Del mismo modo, los empleados mencionan que nunca y muy pocas veces los empleados sienten que su sueldo es justo y gratificante como es el pago asignado por sus superiores.

Por otro lado, los resultados indican que siempre y casi siempre para el personal sus aspiraciones se ven frustradas por las normas que deben seguir para continuar en la empresa, para finalizar esta dimensión los datos reflejaron que siempre y casi siempre los servicios de salud que los empleados reciben son deficientes. Es decir el sentido de pertenencia en los empleados sigue siendo bajo debido a que la organización no garantiza beneficios u oportunidades a sus trabajadores.

La siguiente dimensión “**Retribución**” de la escala aplicada arrojó los siguientes hallazgos, un alto porcentaje de los empleados opina que realmente no le interesa para nada el futuro de la empresa, además que los empleados nunca o muy pocas veces recomendarían a la importadora con personas cercas como un excelente lugar para encontrar empleo. Del mismo modo casi en su totalidad de los empleados encuestados afirman que es una vergüenza decir que pertenecen en a la empresa.

Además los resultados son muy parejos cuando se les preguntó si realizarían trabajo de horas extras sin recibir una remuneración por ello. Y finalmente se determinó que buen parte de los encuestados dicen que siempre o casi siempre serían más felices trabajando en otra empresa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Acorde a esto la dimensión de retribución es muy baja, pues los empleados no se sienten a gusto estando en la empresa y no están motivados en participar en los objetivos de esta.

Otra de las dimensiones analizadas fue “**Disponibilidad de recursos**” en la cual se encontro que la mayoría de empleados afirma que siempre dispone de los espacios adecuados para realizar sus actividades, del mismo modo los resultados determinaron que la empresa si cuenta con un ambiente físico adecuado para desarrollar sus labores. Además el entorno físico según los resultados no perjudica las actividades que deben realizarse en la organización.

Por otro lado, en otro ítem se determinó que los empleados no disponen de libertad al momento de necesitar alguna información que les permita realizar alguna acción dentro de sus competencias laborales. Por última interrogante de la dimensión se obtuvo que la mayoría de los empleados refieren que la empresa no cuenta con una buena iluminación, sin embargo no dificulta las actividades de la empresa que atiende durante el día. Referente a este campo los niveles de disponibilidad de recursos dentro de la empresa son buenos a nivel de infraestructura, pero es limitado en recursos como la información.

La dimensión de “**Estabilidad**” arrojó como resultado que los empleados de la empresa en su gran mayoría siente que despide a compañeros independientemente de como haya sido su desempeño en el trabajo, además se halló que nunca o muy pocas veces los empleados creen que la empresa les puede brindar una seguridad en su puesto o permanencia en el trabajo. Por otra parte se determinó que gran parte de los colaboradores siempre o casi siempre afirman que la empresa en la que trabajan contrato personal que solo está dentro de la empresa cierto tiempo.

Referente a otros resultados, los dos porcentajes más altos de la interrogante afirman que la permanencia en el cargo si depende de preferencias personales de los jefes, además que en otra pregunta los encuestados respondieron afirmativamente sobre que si dependen de mantener un buen desempeño para conservar su puesto de trabajo. Con estos datos obtenidos para esta dimensión se puede establecer que la percepción de estabilidad en la compañía es baja.

En cuanto a la dimensión de “**Claridad y coherencia en la dirección**” se pudo establecer los sientes resultados, los datos obtenidos por la escala reflejan que los trabajadores en su mayor porcentaje no entienden de manera clara los objetivos que están establecidos en la empresa, además de que gran parte de los trabajadores no conoce exactamente la manera en que la empresa consigue



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



sus objetivos, sino que se delimitan a realizar su trabajo, por ello los empleados manifiestan también que sus actividades sienten que no necesariamente tienen relación con las metas de la institución.

Como parte de la escala se llegó a la valoración negativa de que en efecto los jefes o supervisores de los empleados no demuestran los logros o superaciones de la empresa con los empleados y también se determinó que ellos comprenden poco sobre las metas que debe alcanzar su empresa. Para concluir con esta dimensión se evidencia la falta de comunicación de los ejecutivos de la institución con sus subordinados, es evidente la desinformación y desconocimiento de las metas y objetivos que posee la compañía.

Como última escala “**Valores colectivos**” se encontraron resultados como que el gran porcentaje de los empleados esta de acuerdo que el trabajar con otras dependencias es bueno para el trabajo, a pesar de ello también indican que otras dependencias no son eficientes al momento de responder a las necesidades que tiene el personal aun así, las personas afirman que si pueden conseguir recursos tales como información de manera más sencilla que pedirle a sus jefes o supervisores de área, también se halló que cuando se falla en la ejecución de un trabajo las dependencias buscan solucionar el problema antes que discutir en quien ocasionó el problema.

Finalmente en lo que respecta a la variable de clima laboral el análisis de los resultados de todas las escalas da como resultado una percepción del clima baja, no solo a nivel general sino que también contemplando todas las sub escalas que examina el instrumento. Es decir los empleados refieren que el ambiente en el que trabajan no es adecuado y presenta problemas destacando **la Retribución, Disponibilidad de recursos y la claridad y Coherencia en la dirección.**

Con base en estos resultados se podría afirmar que el tipo de clima laboral que se maneja en la empresa aparte de ser inadecuado y con puntuaciones muy bajas en todas las sub escalas del test, también son indicadores se presentaron patrones estadísticos que indicarian que se trata de un clima autoritario y no participativo, es decir un ambiente laboral donde los jefes y autoridades tienen el total control de las acciones en la empresa y donde los empleados no son consultados con respecto a las desiciones que la compañía adopta más bien ellos se delimitan a cumplir su trabajo y seguir ordenes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Junto con la escala de clima laboral se aplicó el **Cuestionario para evaluar el estrés laboral (OIT)** a los mismos 25 trabajadores que fueron seleccionados y se pudieron hallar los siguientes resultados de cada sub escala:

La sub escala de “**clima organizacional**” es una de las más afectadas con una puntuación promedia más elevada de estrés en los trabajadores, debido a que los datos reflejaron que los empleados desconocen o no comprenden las metas u objetivos que posee la empresa ni las estrategias que persigue el lugar donde trabajan para progresar, también gran parte de los resultados indican que las políticas generales que tiene la empresa dificultan que los trabajadores realicen un buen desempeño por ellos mismos y tengan que limitarse a seguir órdenes.

Continuando con los resultados de la siguiente sub escala “Estructura organizacional” encontramos niveles generales bajos, de acuerdo con lo obtenido por los propios evaluados gran parte de ellos se siente presionado al momento de brindar informes a sus superiores, además de que los trabajadores de planta no poseen control sobre las acciones que pueden realizar en el trabajo.

También se pudo constatar la frustración de los empleados, aseguran que trabajar en la empresa requiere de realizar mucho papeleo de por medio, por último dentro de este aspecto la mayoría de datos indican que la cadena de mando establecida no es muy respetada, puesto que como subordinados casi siempre deben responder a varias personas de un cargo superior e incluso a algunos compañeros que poseen el mismo nivel.

Por otro lado, la escala de “**Influencia del líder**” fue la tercera escala con puntaje más bajo de todas, es decir uno de los indicadores que más pueden producir el estrés en los trabajadores de la empresa, en cuanto a los resultados por ítem se destacó que en gran porcentaje los trabajadores están de acuerdo que su supervisor no comparte los problemas que suceden en el grupo con el jefe, además se encontró que los empleados sienten que su supervisor no los respeta, lo que puede significar frustración al no mantener la integridad del personal.

En cuanto al tema del supervisor y su actitud frente los empleados, se halló que este no se ve preocupado por el bienestar de cada miembro del equipo más bien se enfoca que solo cumplan con su trabajo, de la misma manera la mayoría de respuestas apuntan que el supervisor no



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



demuestra confianza en sus subordinados, lo que puede ocasionar que estos no se sientan seguros de su propio desempeño.

En cuanto a la dimensión de “**falta de cohesión**” los empleados respondieron que de manera mas equilibrada mientras para unos siente que no son parte de un grupo confiable de trabajo, otros afirman que en ocasiones si se sienten seguros con su compañeros, sin embargo en otros item los datos arrojan que la mayoría de colaboradores no gozan de un estatus o prestigio especial brindado por la empresa, es decir no existe algun homenaje al esfuerzo del grupo como si se realiza en otras empresas.

En otro ámbito los evaluados respondieron que el entendimiento de grupo respecto a la organización del mismo no es bueno, más bien un gran porcentaje de los empleados mencionan que siempre y generalmente los grupos de trabajo estar desorganizados, por último se consultó sobre la presión que ejerce el equipo de trabajo a cada empleado a lo cual hay respuestas divididas pues para algunos si les parece un trabajo exigente, para otros solo a veces o incluso nunca lo han visto de esa manera. Por ello esta dimensión se encuentra dividida a pesar de que promedie una puntuación alta para estrés las respuestas de los empleados no están claramente indicadas, por ello la cohesión seria uno de los puntos más fuertes a percepción de los empleados.

En cuanto al “**Territorio organizacional**” los resultados apuntan en que los trabajadores se frustran al no contar con un manejo parcial de las actividades que realiza a la hora de ejercer su trabajo, de la misma manera una gran parte de la planta no tiene derecho a un espacio privado de trabajo algo que en el contexto del lugar de trabajo es entendible que se deba trabajar en un espacio abierto. Para finalizar este apartado se obtuvo que todos los empleados se han sentido incómodos al menos una vez al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Pasando con la dimensión “**Tecnología**” fue una de la dimensión menos puntuada entre todas, es decir que la calidad de las herramientas tecnológicas dentro de la empresa no incide en gran medida en el estrés laboral a comparación de las demás sub escalas, puesto que es equilibrada los datos refieren que algunos trabajadores sin embargo, en cuanto a los conocimientos para la utilización de instrumentos tecnológicos la mayoría contestó que requieren de información para realizar ese tipo de actividades. Aun así algunos refieren que no se dispone de la tecnología en todo momento para realizar acciones importantes en el trabajo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Por última sub escala tenemos “**Respaldo del grupo**” los datos obtenidos reflejaron situaciones como que en gran parte de los empleados no se sienten respaldados por sus compañeros al momento de querer expresar sus aspiraciones a futuro, así como también los empleados se sienten que sus compañeros les brindan protección en relación cuando se presentan injusticias por las situaciones o errores que se comenten en el trabajo, así mismo los colaboradores refieren que su equipo no brindan ayuda para realizar actividades del trabajo que requieren de alguna supervisión. Esto podría compararse a la frustración de que tienen los trabajadores al no encontrar apoyo ante situaciones que no pueden resolver por si solos.

En cuanto a los resultados generales de acuerdo con la recopilación de datos la puntuación más alta corresponde con la presencia de estrés laboral en porcentaje poco menos de la mitad de los trabajadores evaluados, mientras que la siguiente ponderación mayor puntuación apunta que el nivel de estrés en esos individuos está en un nivel intermedio, aun asi existe la presencia de casos que apuntan un nivel elevado de estrés laboral, y también algunos casos con una frecuencia baja hacen alusión a unos niveles bajos de estrés.

La relación de las variables se puede relacionar que el clima laboral de la empresa presenta una valoración baja, es decir se evidencia a travez de los resultados de las pruebas realizadas que la importadora tienen problemas de gestión, manejo de los recursos y retribución con sus empleados, lo que se puede contrastar con los resultados obtenidos del test para estrés laboral en el cual salió a favor de una presencia de estrés en los subordinados.

La dimensión que genera en mayor medida el estrés en las personas fue el de clima organizacional, el cual puede ser un claro referente de que efectivamente la baja calidad del clima está incidiendo en el estrés que presenta la planta de empleados de la importadora.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



4.2. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del clima laboral en el estrés en los trabajadores. Haciendo hincapié en la búsqueda de aquella calidad en el clima determinada por la percepción de los empleados de la importadora estudiada así como también, evaluando las respectivas dimensiones para tener una visión más amplia de aquellos factores en lo que hace decaer el clima en empresa que no favorece al buen desempeño de los trabajadores o que frustra ciertas funciones del trabajador. Además relacionar si un clima inadecuado puede incidir directamente en estrés laboral.

De acuerdo con los datos obtenidos y expuestos en resultados es evidente que la empresa presenta un clima inadecuado y por las puntuaciones de cada ítem se apega a un clima laboral autoritario, el cual, presenta un modelo organizacional donde los empleados se limitan un sistema cerrado y muy poco participativo debido a que el jefe es el único que toma las direcciones de la empresa (Likert, 1968).

Los resultados obtenidos de la escala para evaluar el clima laboral en el cual se estudió a 25 trabajadores previamente seleccionados mediante una encuesta, arrojaron que un alto porcentaje del personal (64% de los empleados) presenta índices bajos en relación al clima laboral, es decir que 6 de cada 10 trabajadores dentro de la empresa demuestran una actitud desfavorable a las condiciones laborales que le brinda la compañía.

El porcentaje mencionado difiere con los datos recabados por Lazo y Lazo (2019) quienes hallaron un clima laboral de actitud media en los trabajadores sin embargo, su estudio determinó que las puntuaciones más bajas en clima laboral corresponden a trabajadores de tanto administrativos como de planta, en relación con este estudio donde en su totalidad los trabajadores son de planta, es por ello que se presentaron puntuaciones más significativas de un clima laboral inadecuado.

A su vez, coincide con un estudio realizado por Jiménez (2016) en el cual determinó que el clima laboral de la empresa analizada es deficiente y bajo, al igual que el presente estudio esta baja valoración del clima laboral se debe a problemas en dimensiones internas de la empresa como la retribución al empleado, disponibilidad de los recursos, claridad y coherencia que pueden generar sensaciones de rechazo al igual que lo determinó (Rodríguez, 2001).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Los instrumentos de encuesta y los test aplicados refieren que problemas como el malestar de los empleados y determina comportamientos de lo que ellos pueden realizar dentro de la empresa debido a las limitadas acciones que los trabajadores pueden ejercer, información que coincide con Giraldo et al. (2012) quienes establecen que el clima laboral y organizacional puede ser un determinante para la conducta de los empleados y generar consecuencias en contra de los objetivos de la empresa.

Por lo que respecta la medición del estrés laboral en la empresa el 48% de los trabajadores presenta estrés, además un 28% de los encuestados reflejan estrés en un nivel intermedio y un 12% presenta niveles muy altos de estrés y así mismo se encontraron niveles altos de estrés en gran cantidad de las sub escalas, es decir se presentó estrés laboral en la mayoría del personal de la empresa, esto concuerda con estudios previamente realizados por (Oswaldo, 2009; Takahashi, 2009), donde determinó altos niveles de estrés laboral en empresas de sector privado.

De la misma manera, la presencia de estrés alta y media obtenida con la recolección de datos estadísticos de este estudio se muestra en el personal que trabaja en planta coincide con estudios como el de Lazo y Lazo (2019) donde plantea que el personal administrativo reflejan menores niveles de estrés a comparación con los subordinados que son más susceptibles al estrés debido a varios factores como la demanda de exigencia y eventos cotidianos que pueden generar niveles más altos de estrés en los empleados.

Además según estudios de Yáber et al, (2007) mencionan que puede presentar niveles altos debido a varios factores como el clima laboral o sobrecarga de labores, esto coincide con los resultados obtenidos en las sub escalas del Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) donde se registró al clima organizacional como mayor aspecto que incide en el estrés.

Continuando con las sub escalas de estrés laboral se obtuvieron peores puntuaciones en las dimensiones de: Clima organizacional con un 17,14% de prevalencia sobre las demás dimensiones, Estructura organizacional con un 16,64% y la Influencia del líder con una puntuación general que representa el 14,3%, la obtención de estos resultados como principales factores que generan estrés en la empresa coincide con lo obtenido por Quispe (2016) donde de la misma manera el clima organizacional es la categoría resaltante de niveles de estrés en su estudio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



En cuanto la hipótesis y la correlación entre la primera variable (clima laboral) y su incidencia en la segunda variable (estrés laboral) se determinó mediante lo obtenido con los tres instrumentos: la encuesta de preguntas estructuradas, la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y Cuestionario para Evaluar El Estrés Laboral (OIT) que el clima laboral que es autoritario e inadecuado si incide en la generación de estrés en los trabajadores de la importadora Alonzo, esto coincide con la propuesta de Chiavenato (2009) que refiere que el clima laboral se encuentra estrechamente relacionado con el nivel de motivación, ánimo, interés o colaboración de los empleados.

Al mismo tiempo los resultados de los test aplicados reflejan una relación significativa e inversamente proporcional debido a los bajos niveles detectados del clima labora y los altos niveles de estrés hallados en el análisis de los resultados, esta relación también fue establecida en estudios como (Mamani et al, 2007; Quintero et al, 2008), además la prevalencia negativa de la sub escala de clima organizacional sugiere que en mayor parte son los problemas en el clima establecido por la compañía lo que genera en gran medida el estrés entre los empleados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se pudo analizar que el clima laboral si influye en el estrés de los trabajadores de una empresa importadora, esto mediante el estudio teórico y metodológico empleado en esta investigación que dio como resultado que un inadecuado clima laboral que afecta negativamente en el aumento del estrés laboral.
- Se logró conceptualizar sobre conceptos y teorías del clima laboral, así como sus tipos de clima, dimensiones y consecuencias que puede generar, también se pudo definir conceptos acerca del estrés además de los tipos de estrés, como surge según el entorno y profundizar sobre el estrés laboral para la realización de este estudio.
- Se identificó que existen un nivel bajo en el clima laboral a percepción de los trabajadores de la empresa, así mismo se determinó que existe la presencia de estrés laboral según los datos recopilados por las herramientas utilizadas para medir las variables.
- Se concluyó que si existe una correlación e incidencia de manera inversa, es decir los bajos niveles de clima laboral que presenta la empresa tienen relación a los altos niveles de estrés que se han generado y manifiestan entre los miembros del personal que trabajan en la importadora.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



5.2. Recomendaciones

Dada la relevancia de los resultados que se obtuvieron en el presente estudio se recomienda lo siguiente:

- A partir de los resultados hallados se recomienda a la empresa realizar talleres y actividades que fortalezcan positivamente el liderazgo y el tipo de organización con la finalidad de mejorar el calidad del clima laboral percibido por los trabajadores y de esta manera mejorar su rendimiento a favor del desarrollo de la importadora.
- Efectuar en la organización planes de abordaje en los aspectos evaluados referentes al estrés laboral hallado en la elaboración de la presente investigación con el objetivo de mejorar y disminuir los niveles de estrés presentes en los trabajadores a beneficio del desarrollo de la empresa.
- Efectuar estudios correlacionales con variables de investigación similares al presente tema con el fin de determinar una clara y delimitar una clara relación de la incidencia del clima laboral sobre los efectos del estrés laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



REFERENCIAS

- Acero, Y., Echeverri, L. M., Lizarazo, S., Quevedo, A. J., & Sanabria, B. (s.f.). *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Santafé de Bogotá, D.C: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Almeida Tufiño, J. A. (2015). Identificación de los niveles de estrés laboral que presenta el personal de servidores públicos del Sector Comando General de la Armada del Ecuador y su influencia en el clima laboral. 80- 83.
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Rev Med Chile*, 47-55. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000100006>
- Araújo, C., de Souza, S., Cardoso, L., Rogério, M., Naves, L., & da Silva, E. (2015). Occupational stress among nursing technicians and assistants. *Invest. Educ. Enferm.*, 28-34. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.iee.v33n1a04>
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso Metodologico en la Investigacion*. Maracaibo: Imprenta Internacional, CA.
- Belkis, A., Calcines, M., Monteagudo, R., & Nieves, Z. (2015). Estrés Académico. *revista Edumecentro*, 7. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000200013
- Beltrán , L., Castro, S., Rodríguez , S., Penagos, Y., & García, M. (2021). Estrés en Madres a Causa del Aislamiento Social. *Red Ilimno*, 6.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estrategica del Clima Laboral*. Madrid: UNED Publicaciones.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima De Trabajo En Las Organizaciones*. México: Trillas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



- Buunk, B., Jonge, J., Ybema, J., & Wolf, J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. En J. P. Drenth, & H. Thierry, *Handbook of Organization and work Psychology* (págs. 145- 182). Hove, England: Taylor & Francis.
- Campos, M., & Garay, E. (23 de Mayo de 2021). Resiliencia y Estrés Académico en Universitarios de Psicología en Tiempos de Aprendizaje Virtual de una Universidad Privada de Huancayo-2020. *Repositorio UPLA*, pág. 10.
- Canchi, A. (2014). Estrés académico en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín. *Repositorio Institucional UNSA*, 12-16.
- Cano Vindel, A. (2002). *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Obtenido de Webs.ucm.es: https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Cardozo, L. (2016). El estrés en el profesorado. *Scielo*, 86.
- Carrasco Montero, S. M. (2019). Clima Laboral y El Estrés de los Colaboradores del Área de Ventas por Call Center de una Empresa de Capacitación Empresarial de Lima. *Repositorio Institucional UPN*, 53- 66.
- Clima Organizacional. (2017). *Clima Organizacional*. Obtenido de Corganizacional. wordpress: <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
- Cota Luevano, J. (2017). Método para Evaluar el Clima Organizacional del Área Docente de un Centro de Bachillerato Tecnológico de Cd. Obregón, Sonora. *Revista Digital FCE-UNLP*.
- Díaz Pincheira, F., & Carrasco Garcés, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Cya de la UNAM*, 10- 12.
- Farias Chavez, F., & Yagloa Yagloa, J. (2016). Mejoramiento del clima laboral de “almacenes Foss”, con la propuesta de Unmanual de convivencia. *Repositorio Universidad de Guayaquil*, 80- 83.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



- Farias, Á., Zambrano, L., Macias, M., & Farias, O. (2021). Gestión del Talento Humano Y Su Influencia en el Clima Laboral en Empresas. *Polo del Conocimiento*, 969.
- Félix, R., García, C., & Mercado, s. (2018). El Estrés en el Entorno Laboral Revisión genérica desde la teoría. *CULCYT*, 35-38.
- Frankenhaeser, M., & Gardell. (1971). "Underload and overload in working life: Outline of a multidisciplinary approach". *Journal of Organizational Behavior*, 12, 597-608.
- French, J., & Khan, R. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18.
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*.
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revistas Ulima*, 12-15.
- Hackman, J., & Lawler, E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55, 259-286.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6a.ed.* México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, P., Cortés, M., & Rivas, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizaciona. *Rev Investig Latinoam Compet Organizacional*, 2.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



- Herrera Vite, J. M. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito. *UASB Digital*, 27-29.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoke, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kornhauser, A. (1965). *Mental health and the industrial worker*. New York: Wiley.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial, Introducción a la Psicología Industrial y organizacional*. Mexico: Piramide.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2016). *Estrés laboral*. Nottingham: Biblioteca de la Organización Mundial de la Salud.
- León, M., & Fornés, J. (2015). Estrés psicológico y problemática musculoesquelética. *Enfermería Global*, 276-300.
- Lewin, K., Lippit, R., & White, R. (1939). Patterns of aggressive behaviour in experimentally created "social climates". *Journal of Social Psychology*, 271-299.
- Lipp, M. (2001). Stress : conceptos básicos. *Stress : conceitos básicos*, 17-31.
- Litwin, R., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. . Boston: Harvard Business School Press.
- López, N., & Castiblanco, K. (2021). Clima Laboral como Factor influyente en el nivel de Productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 79- 83.
- Lopéz, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: UAB.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. . Nueva York: McGraw-Hill.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



- Mejía, E. (2005). *Técnicas e Instrumentos de Investigación*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moran Jarquin, M. (2020). Estrés Laboral como Generador de Conflictos Escolares en el Aula a nivel Preescolar. *Revista Mexicana de Orientacion educativa*, 27- 34.
- Morse, N., & Reimer, E. (1956). The experimental change of a major organizational variable. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 120-129.
- Muñiz, J., & Fonseca, E. (2019). Diez pasos para la construcción de un test. *Psicothema*, 7.
- Muñoz Martínez, I. M. (2016). Estrés Laboral. *El mundo*, 29-34.
- Musitu, G., & Callejas, J. (2017). EL modelo del estrés familiar en Adolescentes. *INFAD*, 13.
- Narváez Lopez, O. A. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Revistas Universidad Mariana*, 15.
- Neira Rivera, K. M., & Mora Duarte, S. A. (2020). Incidencia del Estrés y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Neirasolven S.A de Guayaquil. *Repositorio Universidad de Guayakill*, 47-50.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Palacios Sánchez, B. M., & Pernas Álvarez, I. A. (2019). Estrés y Burnout en Docentes de la Facultad de Psicología. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 38.
- Palomino Verastegui, P. M. (2017). Influencia del clima laboral en la motivacion de los empleados de la empresa global business en la provincia de Lima. *Repositorio UNT*, 33-34.
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Scielo.org*, 161.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



- Payne, R., & Puch, D. (1976). *Organizational structure and climate*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. (2008). *Psicología Del Trabajo, Teoría y práctica*. Madrid: Trillas.
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redayc.org*.
- Reyes, C., Rodríguez, A., López, G., Guzmán, F., & C, A. (2018). *Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de Nuevo Leon*. México: Health and Addictions.
- Romero Quicate, I. (2015). Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa persquera HAYDUK. *Universidad Nacional de Trujillo*.
- Satuf, C., Monteiro, S., Pereira, H., Esgalhado, A. R., & Loureiro, M. (2016). The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics.*, 1-9.
- Selye, H. (1959). *Stress: a tensão da vida*. Sao Paulo: Ibrasa.
- Stouffer, S., Suchman, E., Vinney, D., Star, S., & Williams, S. (1949). *The American soldier: Adjustment during army life, vol. 1*. Princeton: Princeton University Press.
- Turner, A., & Lawrence, P. (1971). *Industrial jobs and the worker: An investigation of response to task attributes*. Boston: Harvard University.
- Valverde, S. (2011). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. *UNMSM*.
- Velázquez, F. (2000). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. España: España: Ediciones Gestión.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 354-380.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Anexo A. Formato de encuesta aplicada



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y
DE LA EDUCACION



CARRERA DE PSICOLOGIA

ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES

ESTIMADOS TRABAJADORES, LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD DE RECOGER INFORMACION SOBRE EL TEMA: **CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DEL CANTON EL EMPALME**

_____ **NOMBRE:**

_____ **FECHA:**

POR LA CUAL LE SOLICITAMOS QUE MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA QUE UD. CREA CONVENIENTE, NO HAY RESPUESTAS CORRECTA O INCORRECTAS

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

1.- ¿Se siente acogido por sus compañeros de equipo de trabajo y área?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

2.- ¿Cree que su trabajo es remunerado o reconocido conforme al esfuerzo realizado?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

3.- ¿Existe comunicación dentro de mi área de trabajo?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

4.- ¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro con dificultades?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

5.- ¿Siente usted que el ambiente en donde trabaja es el adecuado para trabajar?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

6.- ¿Usted se ha sentido con dolor muscular, caída de cabello, cansancio excesivo sobre todo al desempeñar actividades dentro de su labor de trabajo?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

7.- ¿Usted se ha sentido frustrado con las actividades que realiza a diario en su empresa?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

8.- ¿Al llegar a casa después de un largo día de trabajo le dificulta conciliar el sueño?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



9.- ¿Ha sentido, que al no contar con la tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad, le causa irritabilidad?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

10.- ¿Es capaz de desconectarse de los asuntos de trabajo al llegar a casa?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA

11.- ¿Ha sentido, demasiada presión de su equipo de trabajo, debido a esto le ha ocasionado fatiga y agotamiento?

() SIEMPRE

() CASI SIEMPRE

() FRECUENTE

() A MENUDO

() NUNCA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Anexo B. Escala de Clima Organización EDCO

PRUEBA EDCO

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

EDAD: _____	GENERO: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
INSTITUCION A LA QUE PERTENECE _____ REPARTO _____	
DEPARTAMENTO _____ PUESTO QUE OCUPA _____	
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO _____	

A CONTINUACIÓN USTED ENCONTRARÁ UNA PRUEBA QUE CONSTA DE 40 PREGUNTAS, LA MISMA BUSCA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU EMPRESA, PARA LO CUAL LEA CUIDADOSAMENTE EL ENUNCIADO Y ESCOJA SOLO UNA RESPUESTA MARCANDO CON UNA X EN LA OPCIÓN QUE ESTÉ DE ACUERDO. |

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1. Los miembros del grupo de trabajo tienen en cuenta mis opiniones	5	4	3	2	1
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo	5	4	3	2	1
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo	1	2	3	4	5
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	1	2	3	4	5
5. El grupo de trabajo valora mis aportes	5	4	3	2	1
6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo donde trabajo	5	4	3	2	1
7. El jefe es mal educado	1	2	3	4	5
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	5	4	3	2	1
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	1	2	3	4	5
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo	1	2	3	4	5
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	5	4	3	2	1
12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades	5	4	3	2	1
13. Estoy de acuerdo con la asignación salarial	5	4	3	2	1
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	1	2	3	4	5
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	1	2	3	4	5
16. Realmente me interesa el futuro de la empresa	5	4	3	2	1
17. Recomiendo a mis amigos la empresa como excelente sitio de trabajo	5	4	3	2	1
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	1	2	3	4	5
19. Sin remuneración no trabaja horas extras	1	2	3	4	5
20. Sería más feliz en otra empresa	1	2	3	4	5
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	5	4	3	2	1
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	5	4	3	2	1
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	1	2	3	4	5
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente	1	2	3	4	5
26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño	1	2	3	4	5
27. La empresa brinda estabilidad laboral	5	4	3	2	1
28. La empresa contrata personal temporal	1	2	3	4	5
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	1	2	3	4	5
30. De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo	5	4	3	2	1
31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa	5	4	3	2	1
32. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	5	4	3	2	1
33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	1	2	3	4	5
34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	1	2	3	4	5
35. Las metas de la empresa son poco entendibles	1	2	3	4	5
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	5	4	3	2	1
37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	5	4	3	2	1
38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	5	4	3	2	1
39. Cuando las cosas salen mal, las dependencias son rápidas para culpar a otras	1	2	3	4	5
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	5	4	3	2	1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Anexo B. Cuestionario de Estrés Laboral (OIT)

Anexo C. Formato Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS (CEOIT)

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT – OMS)

EDAD _____	GÉNERO: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE _____	REPARTO _____
DEPARTAMENTO _____	PUESTO QUE OCUPA _____
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO _____	

Para cada ítem de la encuesta, indique el número que corresponde a la frecuencia de la condición descrita, si ésta es fuente actual de estrés.

- **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	



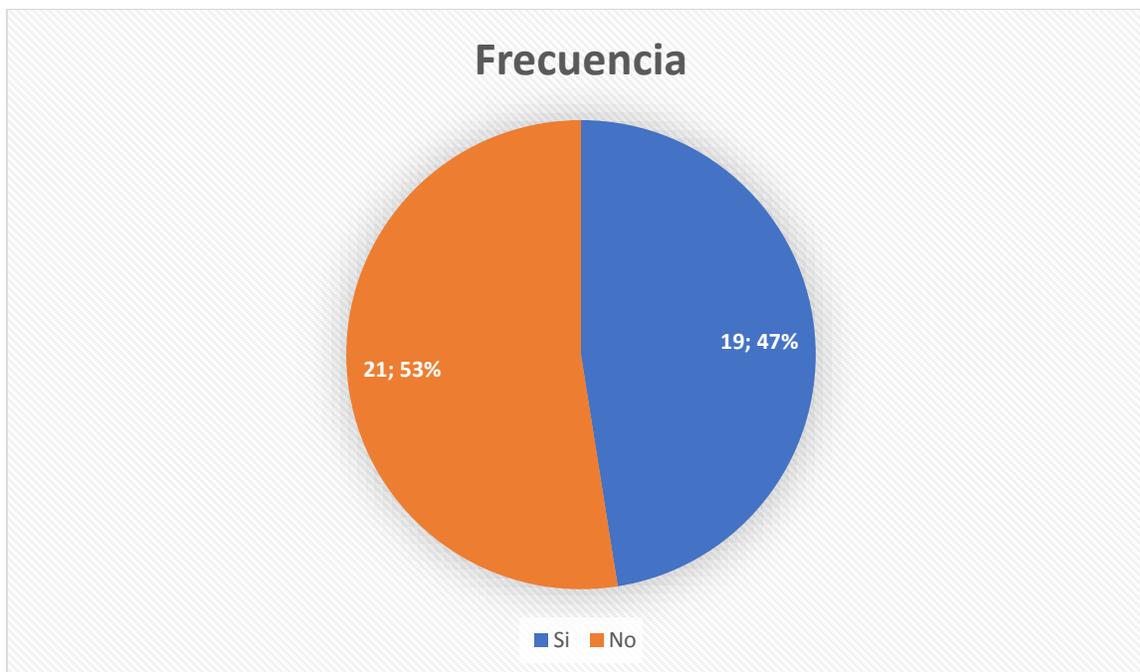
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Anexo D. Gráficos de los resultados obtenidos por ítem de los reactivos aplicados.

Cuadros de encuesta aplicada

Gráfica 1.- ¿Se siente acogido por sus compañeros de equipo de trabajo y área?

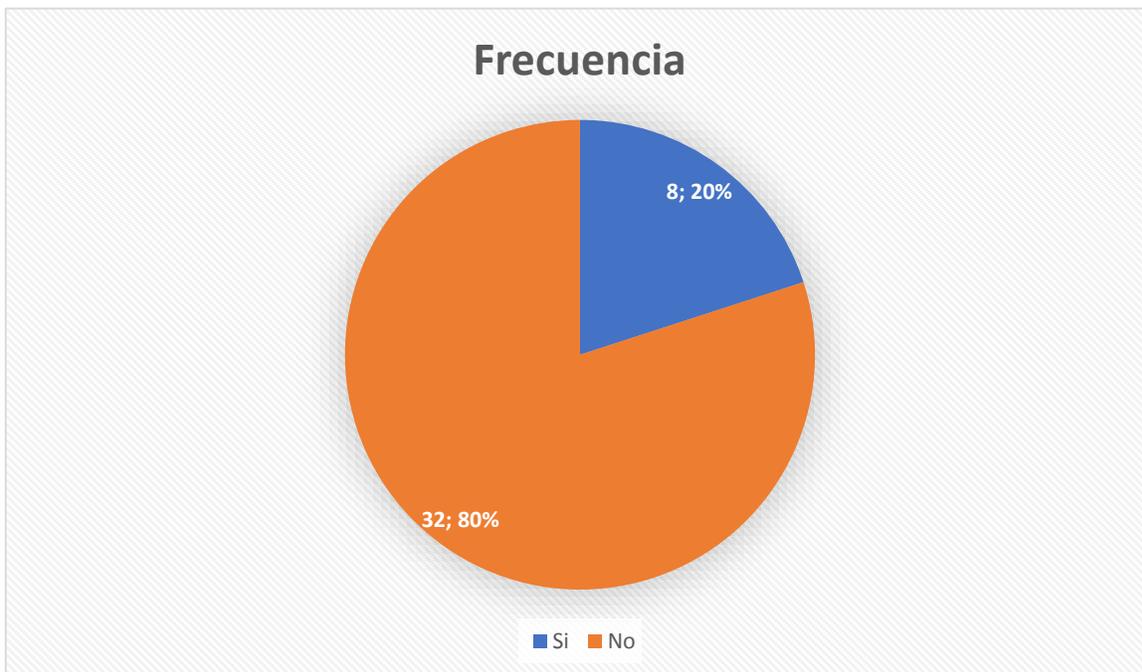




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



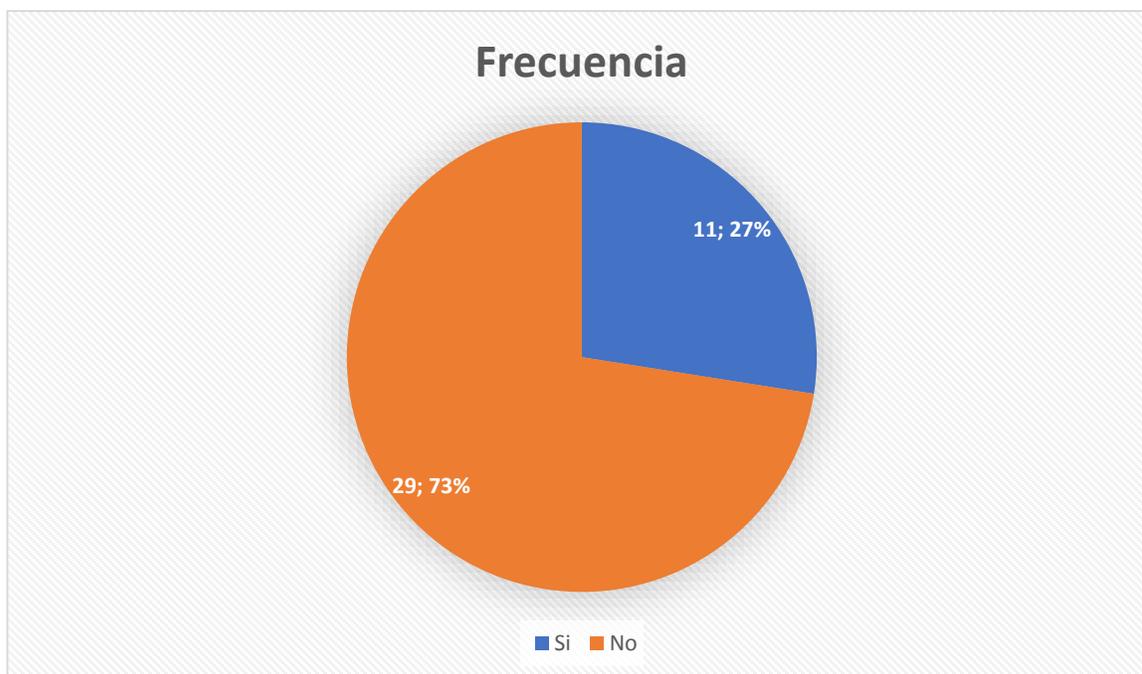
Gráfica 2.- ¿Cree que su trabajo es remunerado o reconocido conforme al esfuerzo realizado?



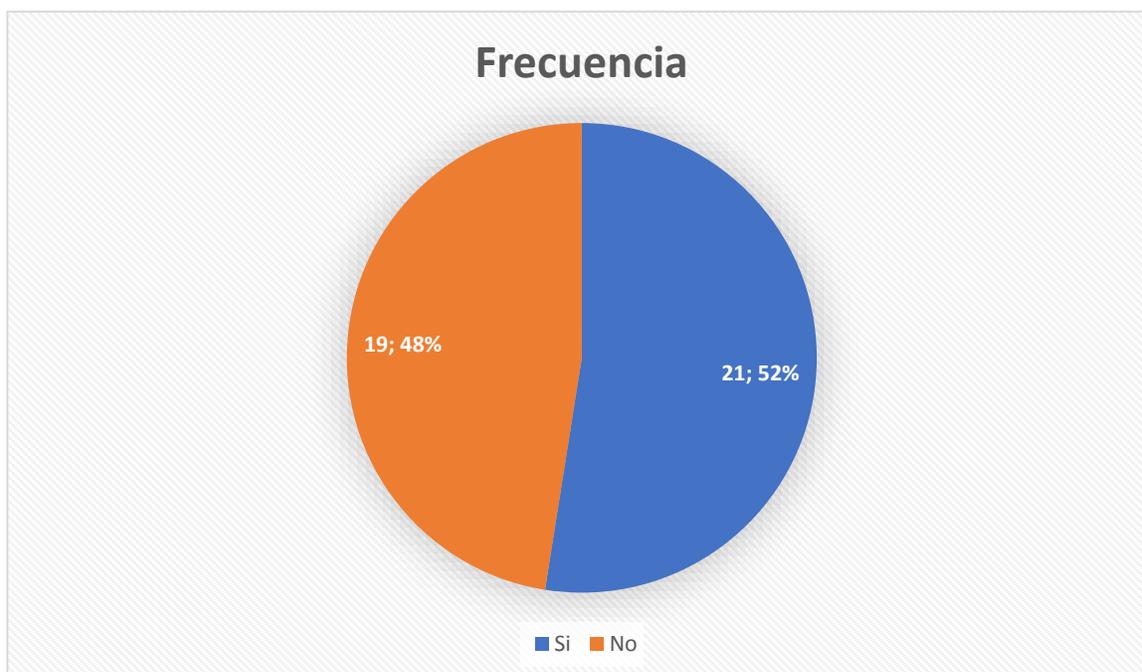
Gráfica 3.- ¿Existe comunicación dentro de mi area de trabajo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 4.- ¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro con dificultades?

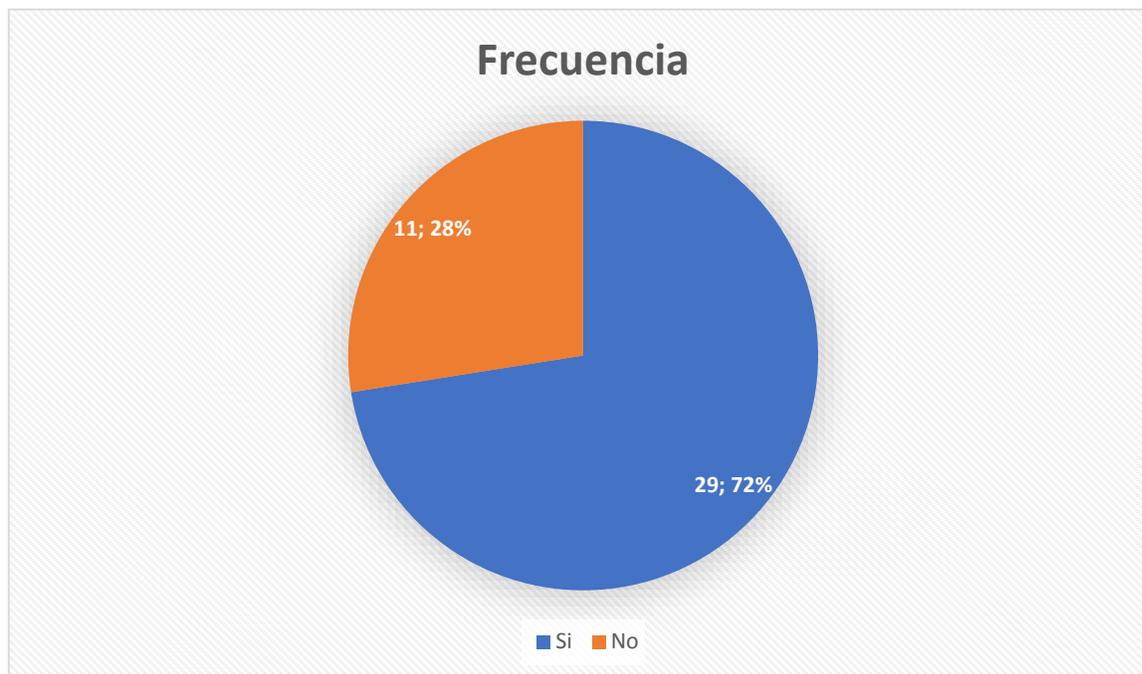




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



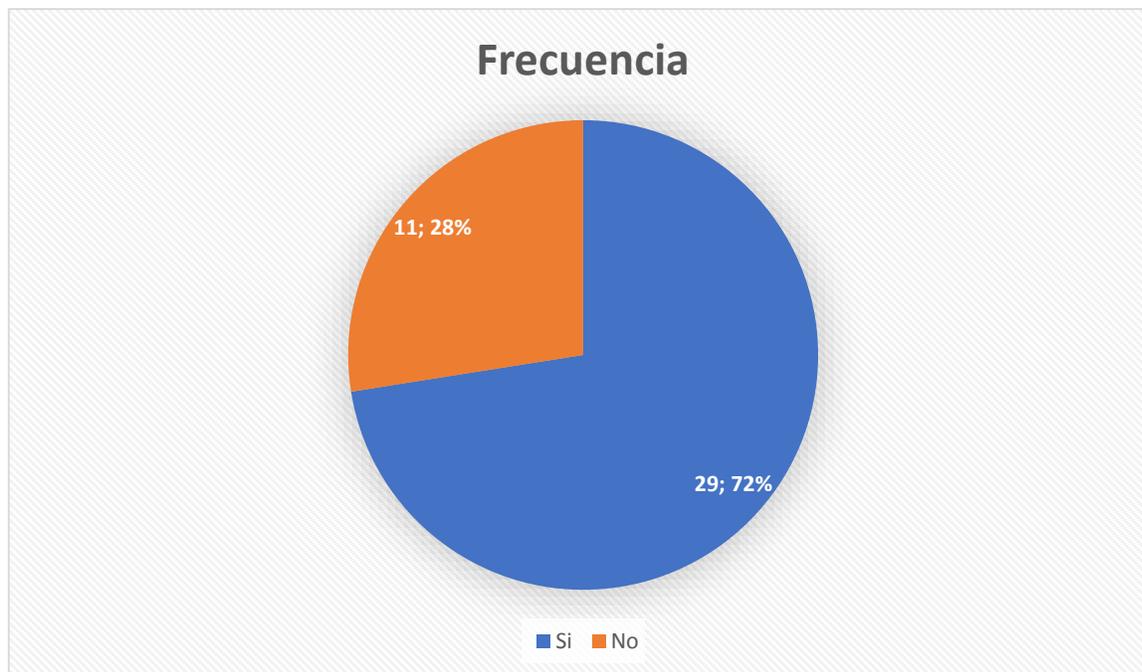
Gráfica 5.- ¿Siente usted que el ambiente en donde trabaja es el adecuado para trabajar?



Gráfica 6.- ¿Usted se ha sentido con dolor muscular , caída de cabello, cansancio excesivo sobre todo al desempeñar actividades dentro de su labor de trabajo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA

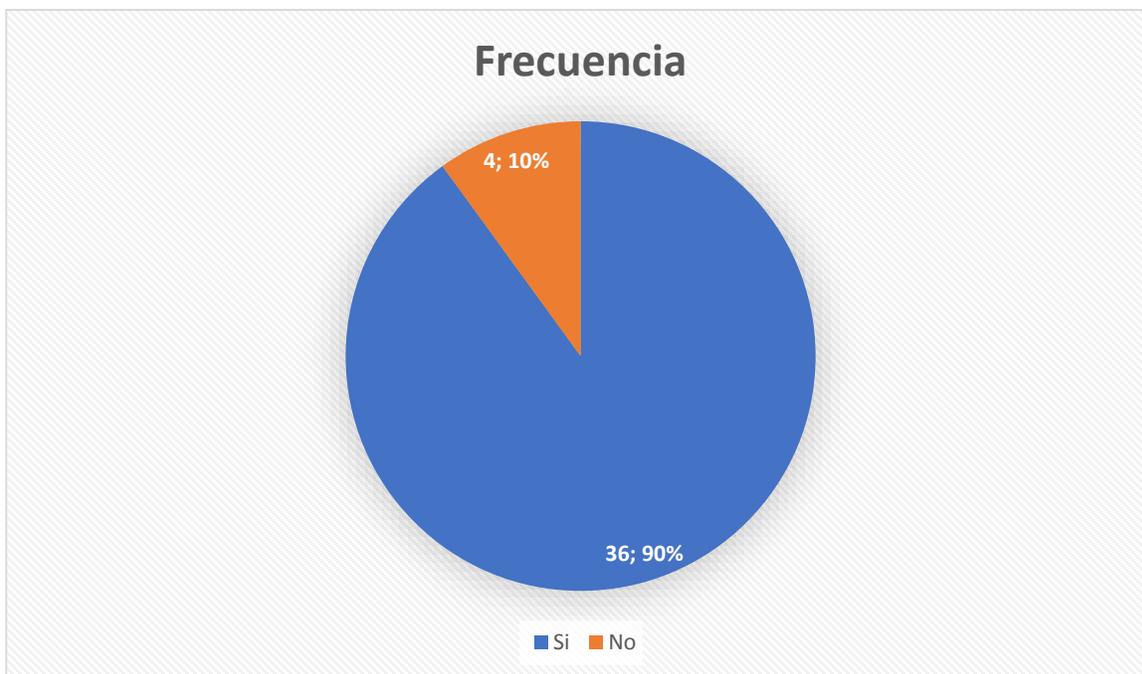




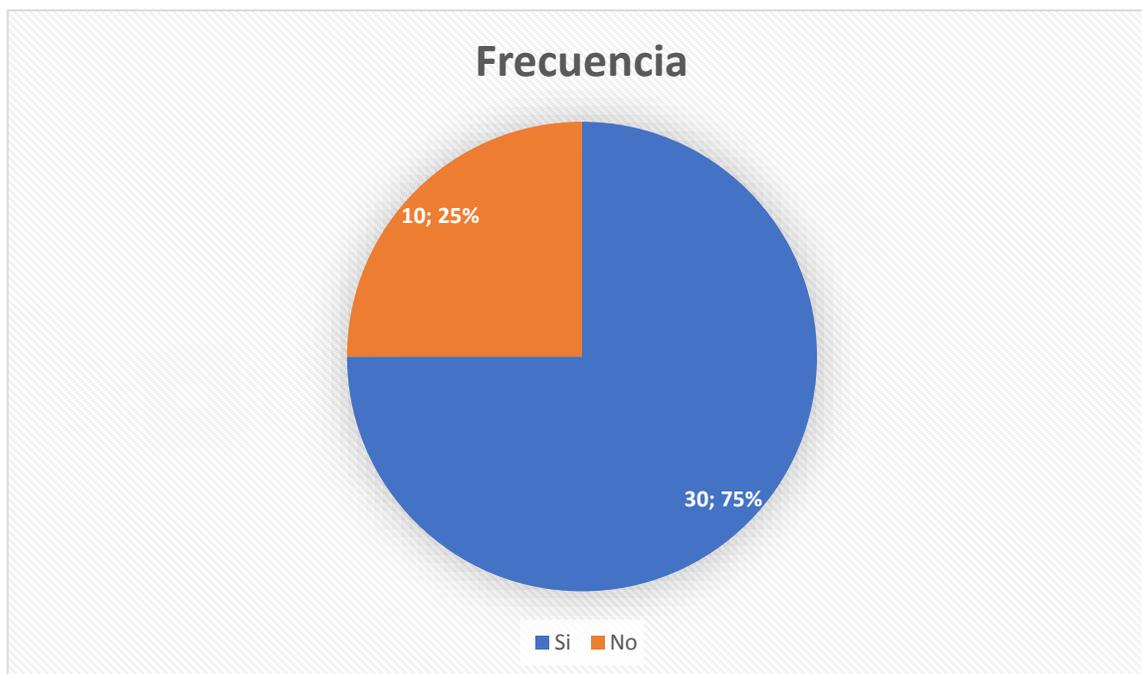
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 7.- ¿Usted se ha sentido frustrado con las actividades que realiza a diario en su empresa?



Gráfica 8.- ¿Al llegar a casa después de un largo día de trabajo le dificulta conciliar el sueño?

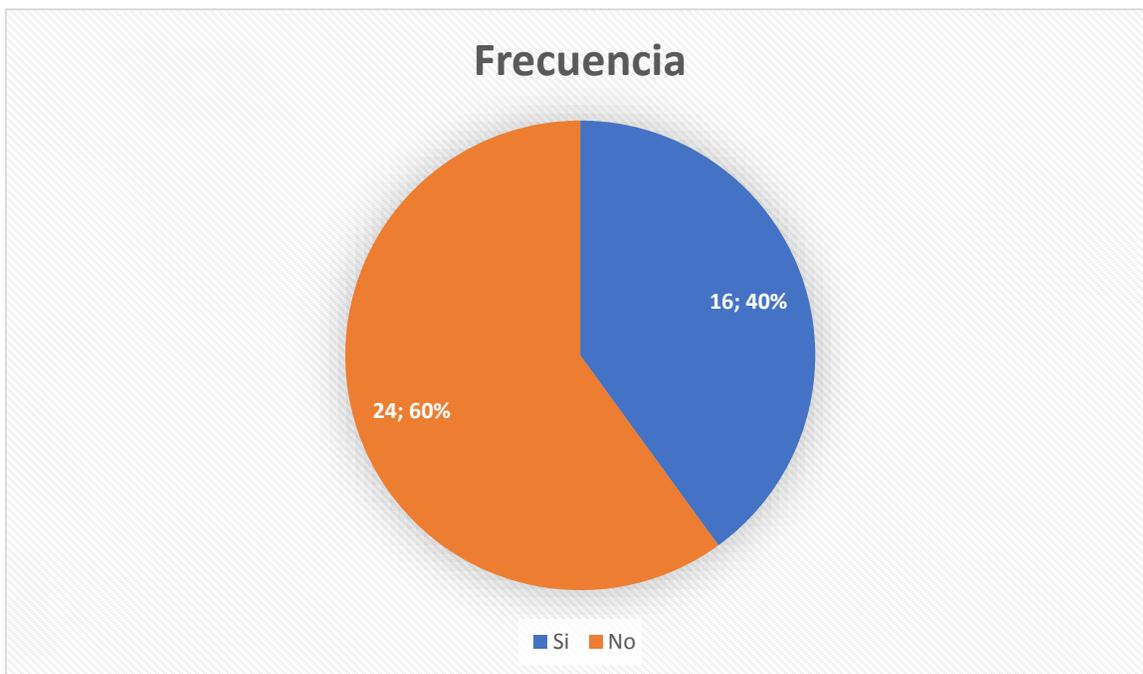




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 9.- ¿Ha sentido, que al no contar con la tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad, le causa irritabilidad?

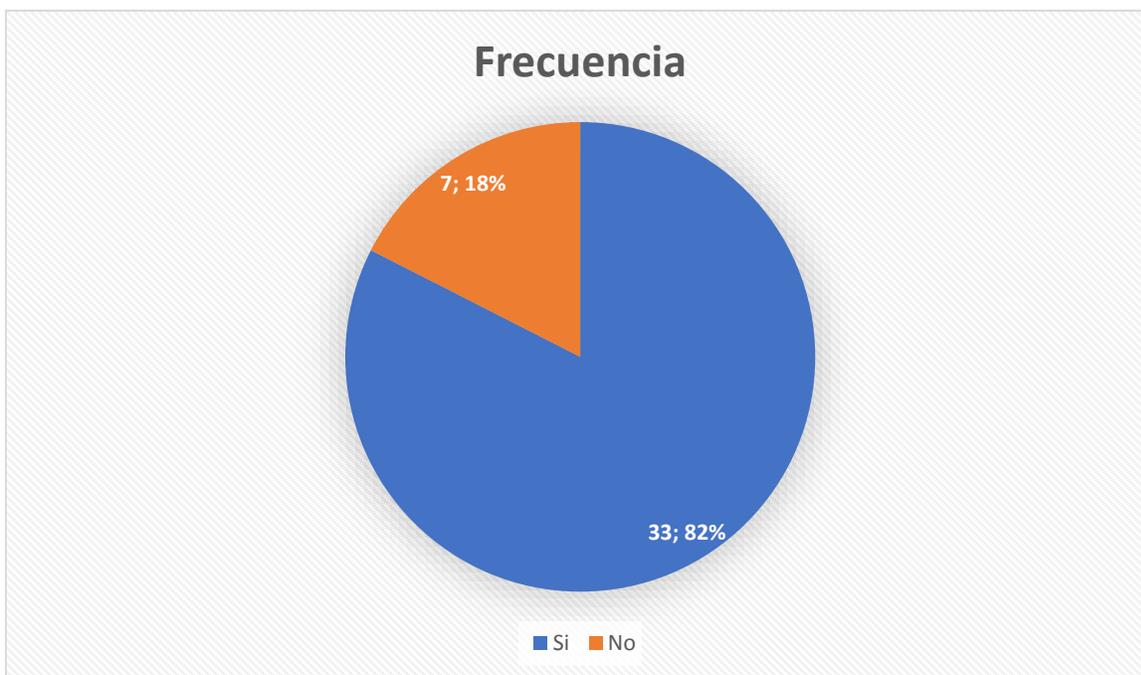




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 10.- ¿Es capaz de desconectarse de los asuntos de trabajo al llegar a casa?

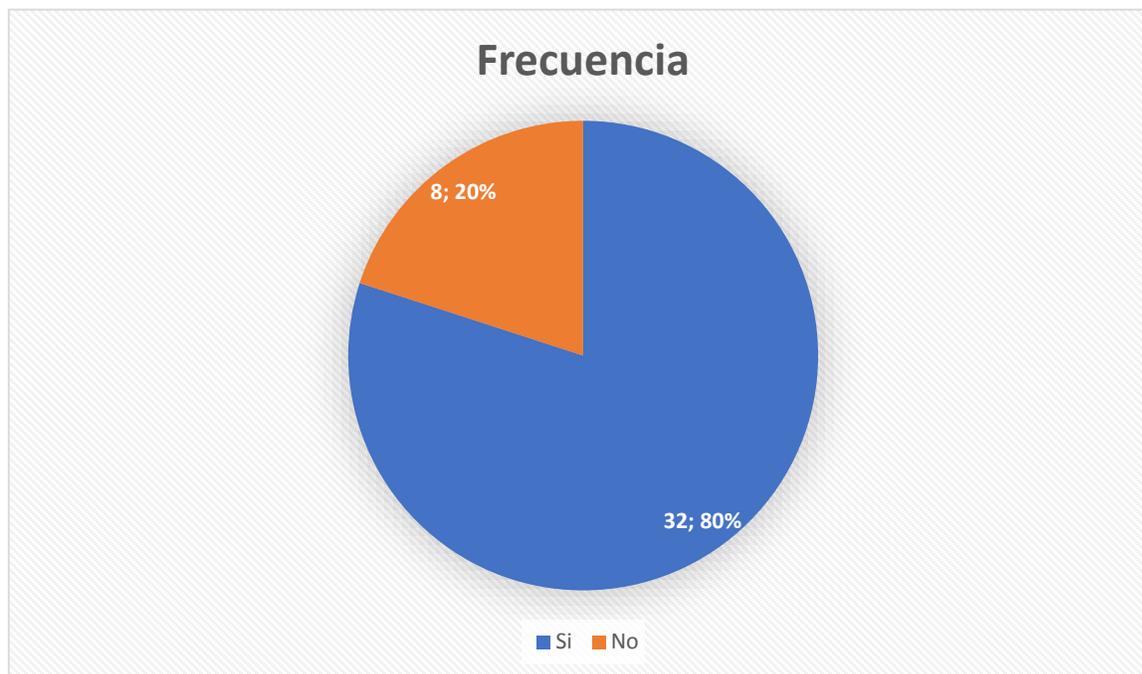




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 11.- ¿Ha sentido, demasiada presión de su equipo de trabajo, debido a esto le ha ocasionado fatiga y agotamiento?



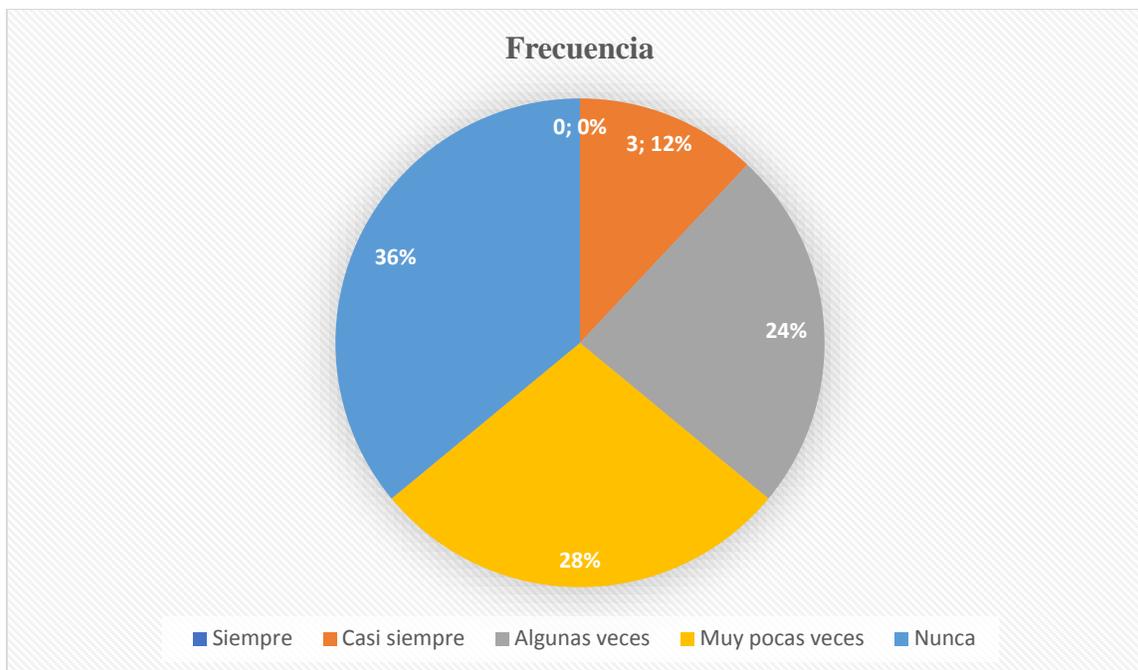


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Cuadros de la Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Gráfica 1.- Soy aceptado por mi grupo de trabajo

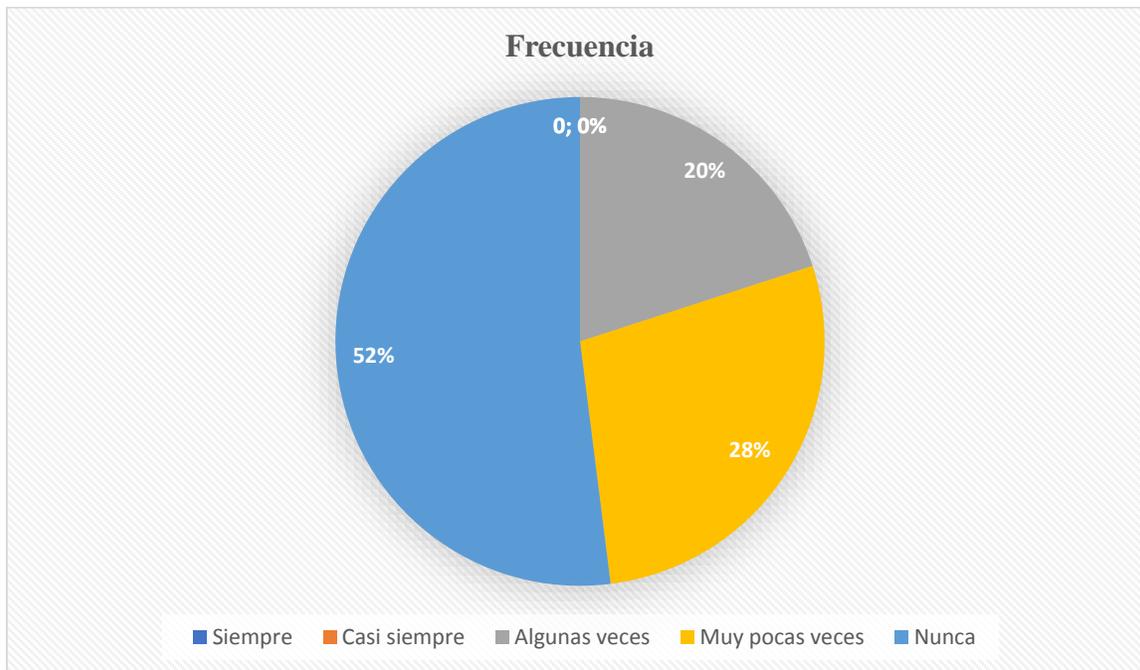




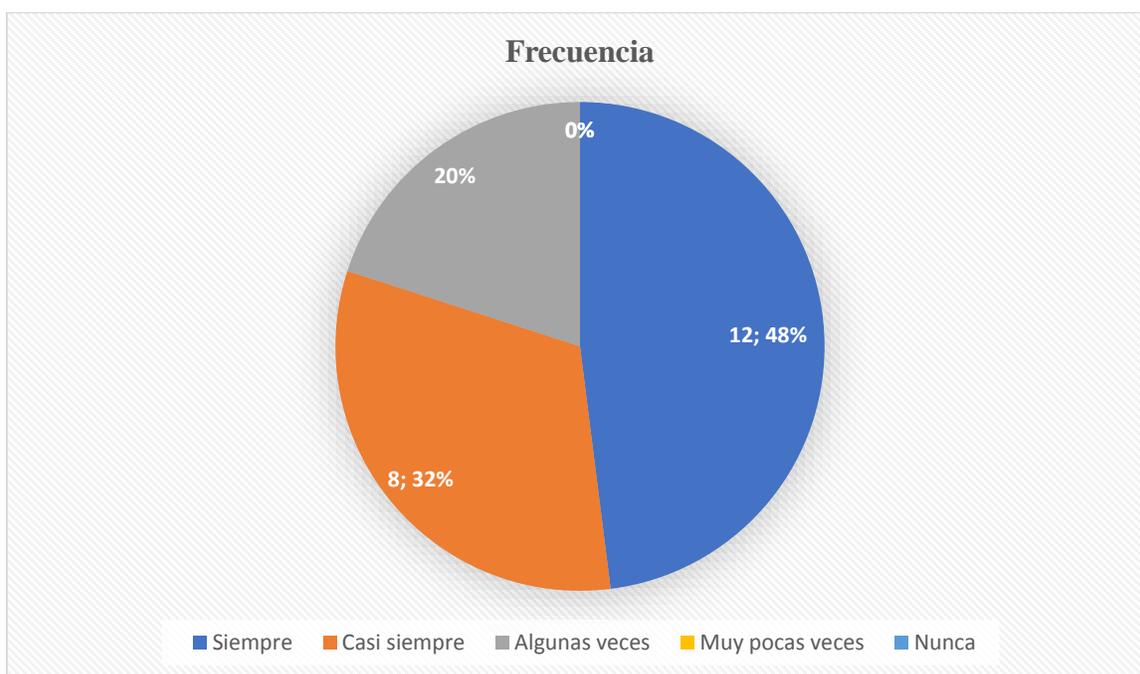
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 2.- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo donde trabajo



Gráfica 3.- Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa

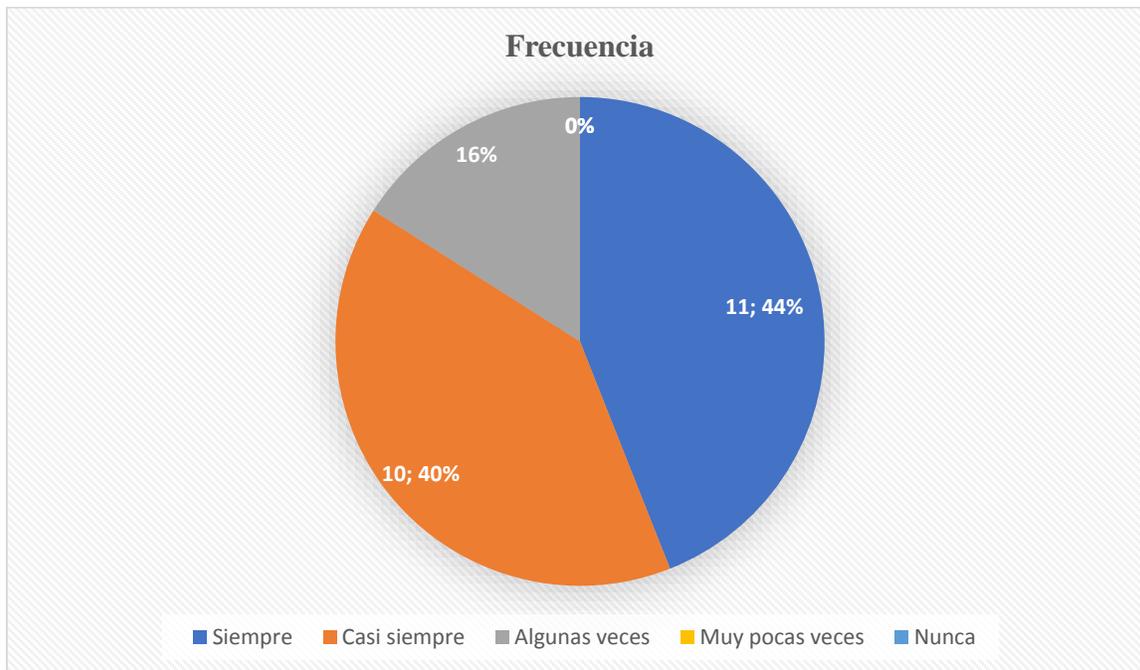




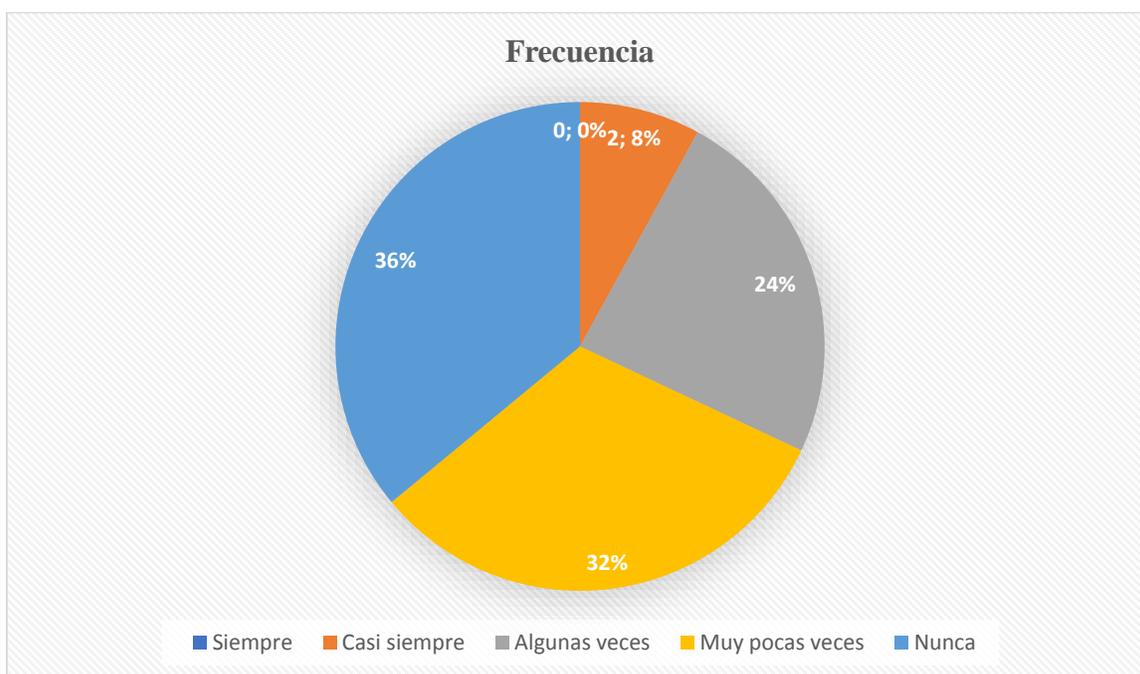
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 4.- Realmente me interesa el futuro de la empresa



Gráfica 5.- Sería más feliz en otra empresa

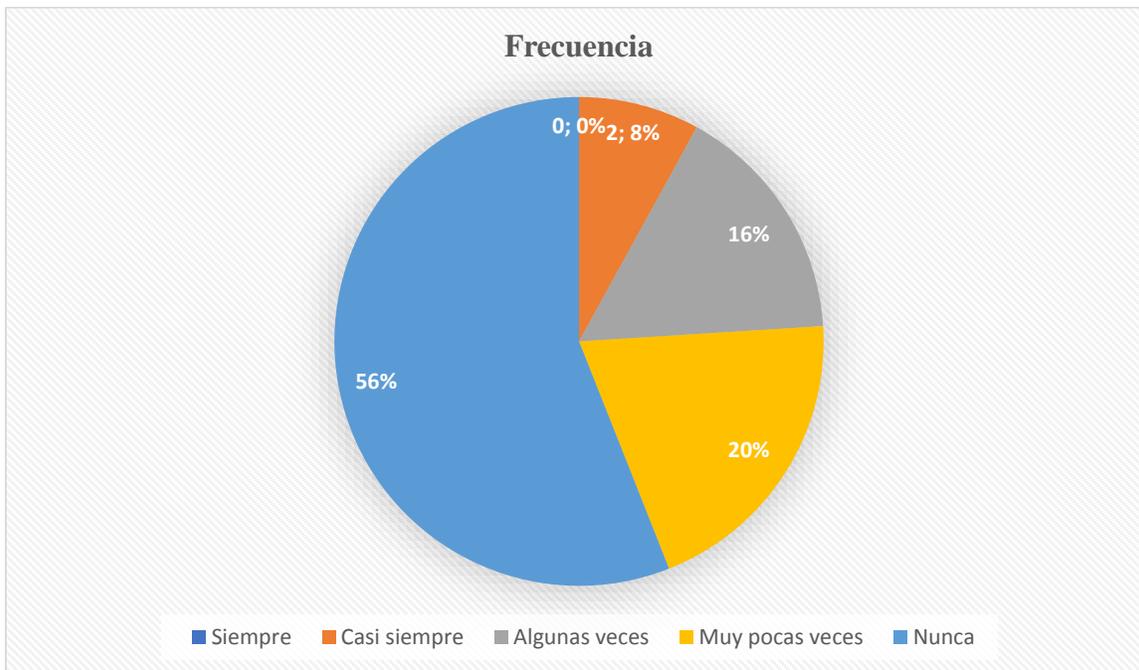




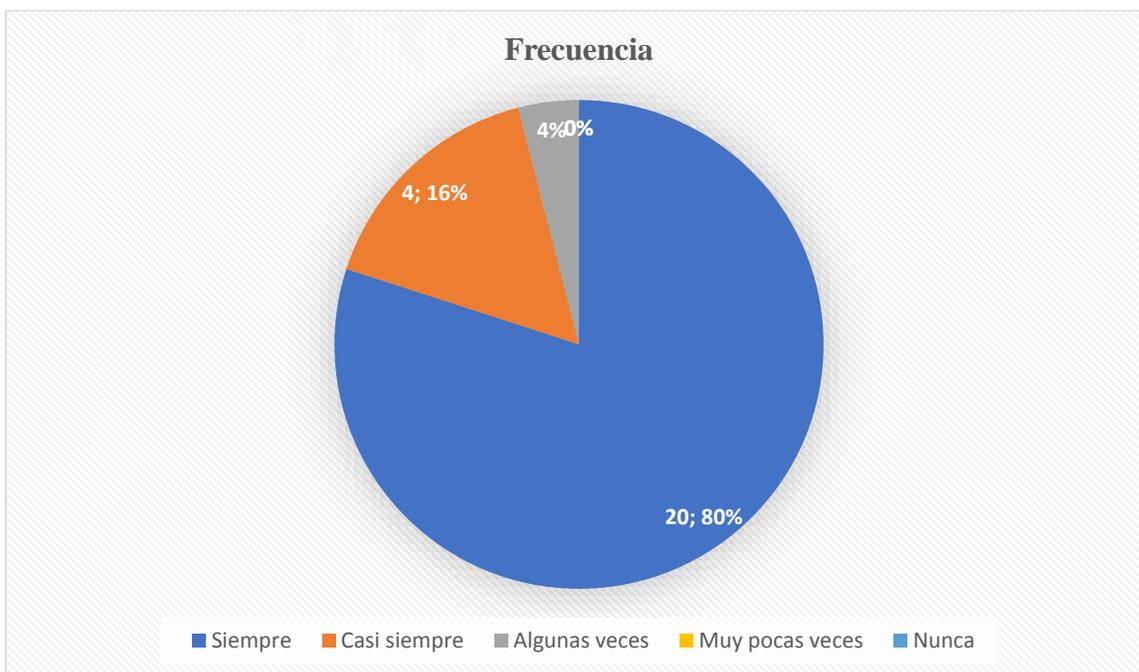
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 6.- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo



Gráfica 7.- La empresa brinda estabilidad laboral

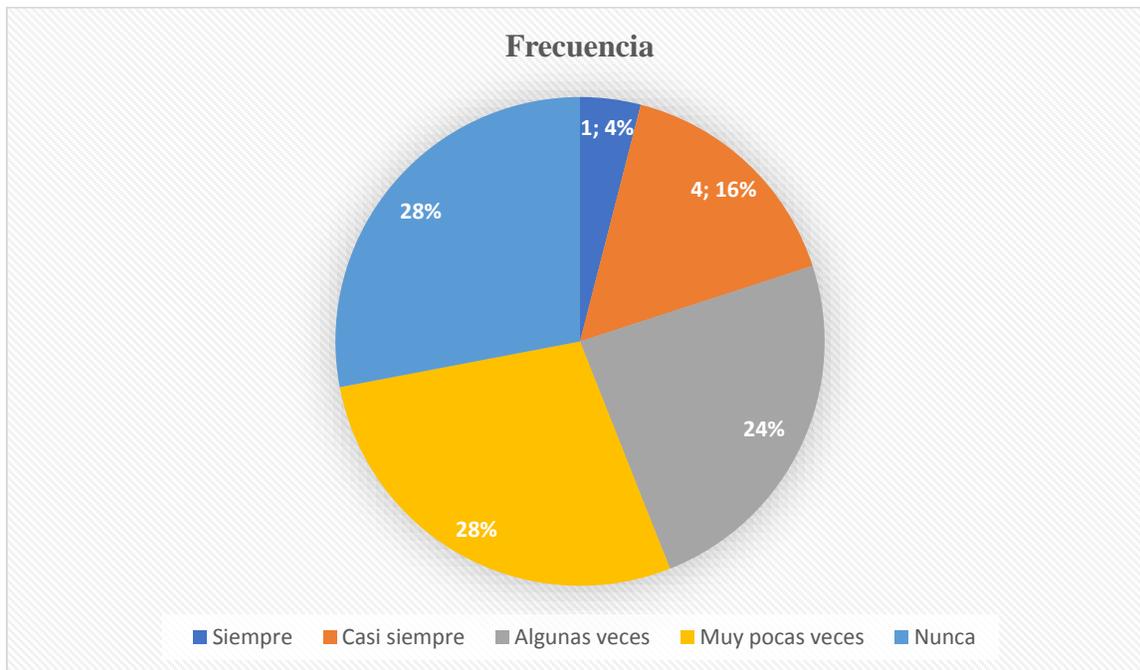




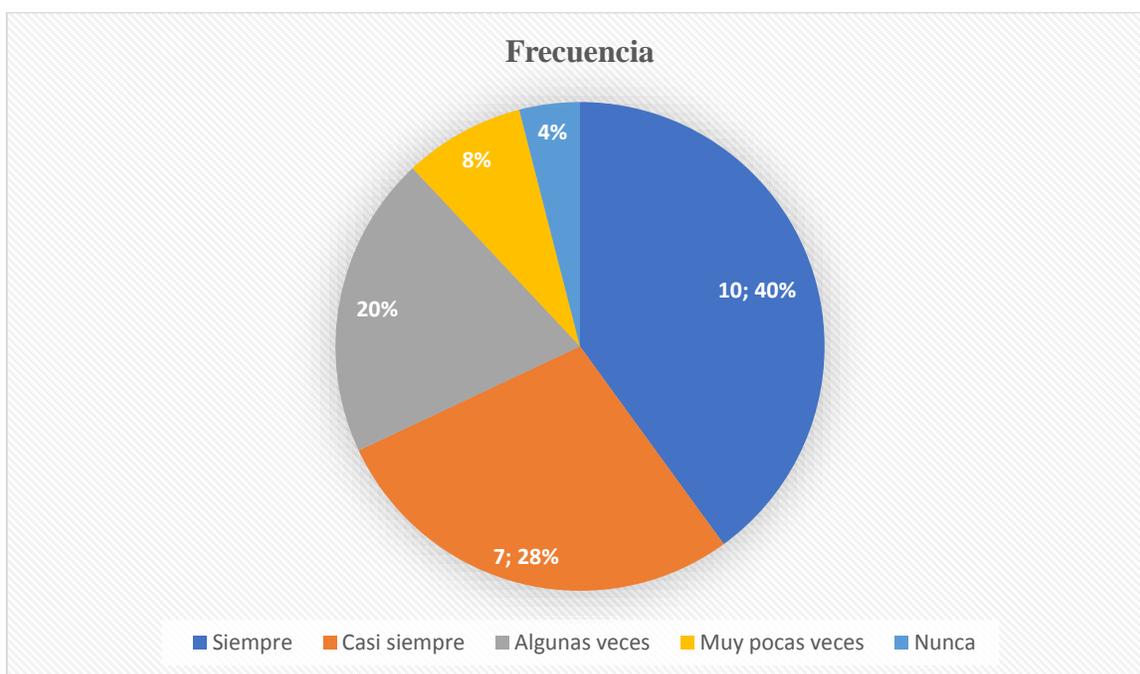
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 8.- De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo



Gráfica 9.- Entiendo de manera clara las metas de la empresa

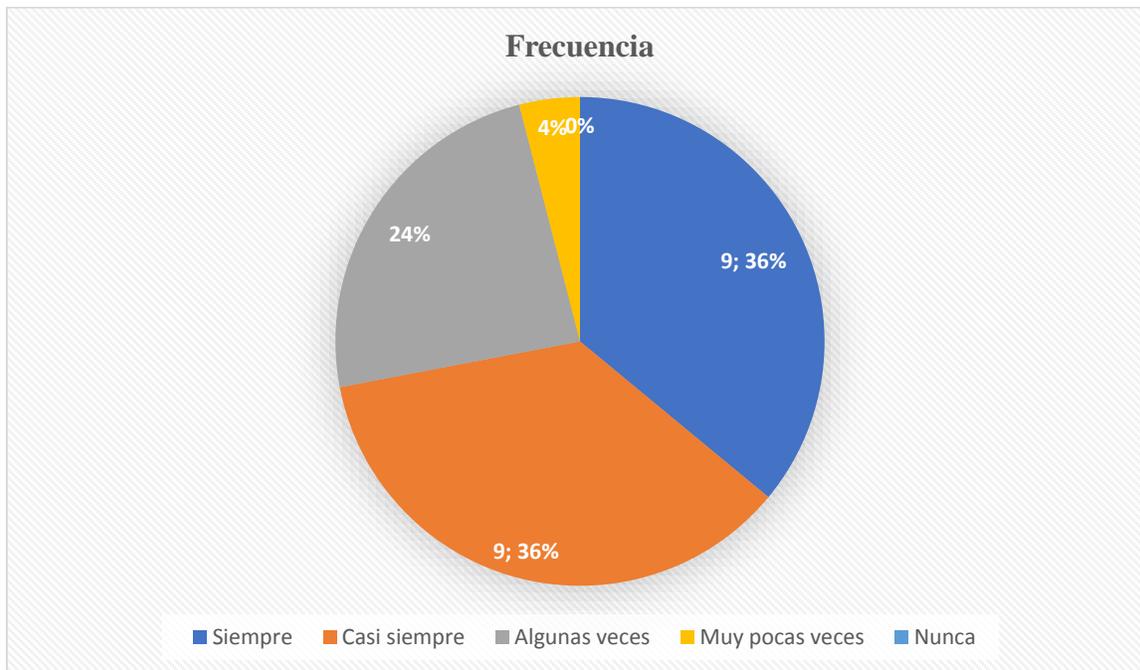




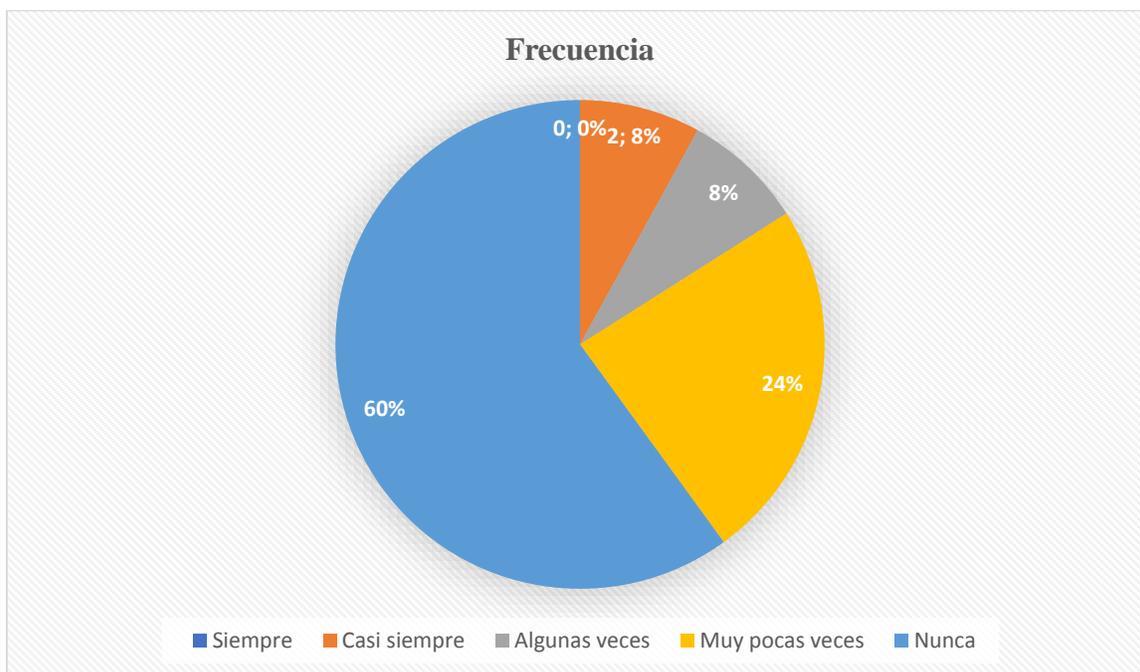
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 10.- Las metas de la empresa son poco entendibles



Gráfica 11.- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

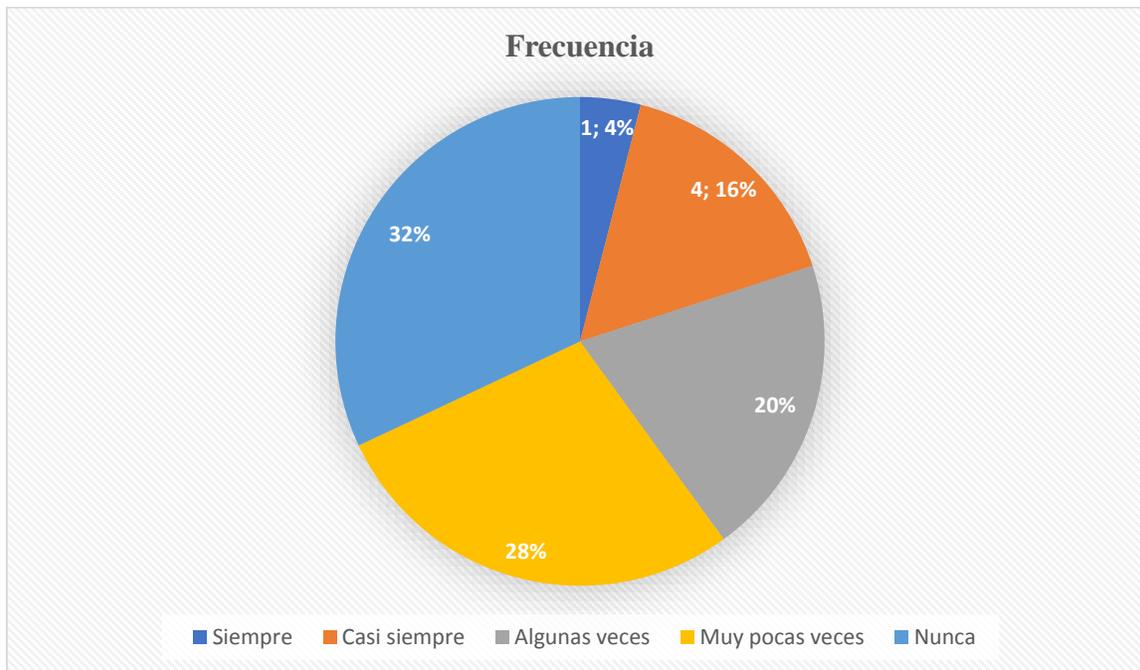




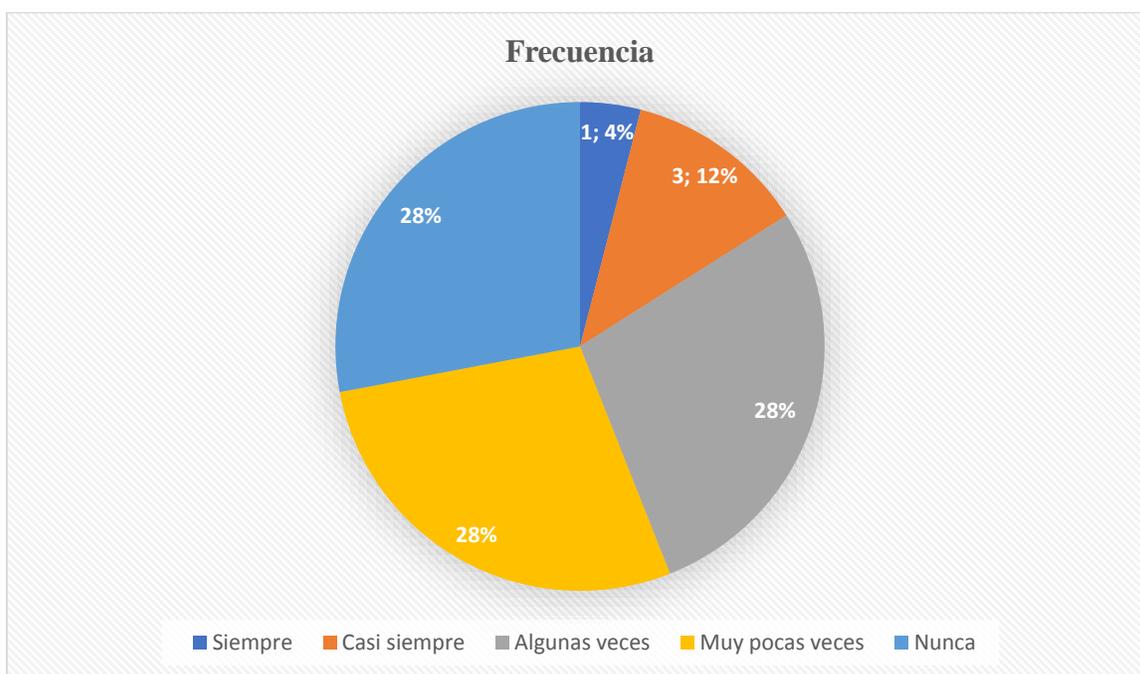
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 12.- Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales



Gráfica 13.- Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

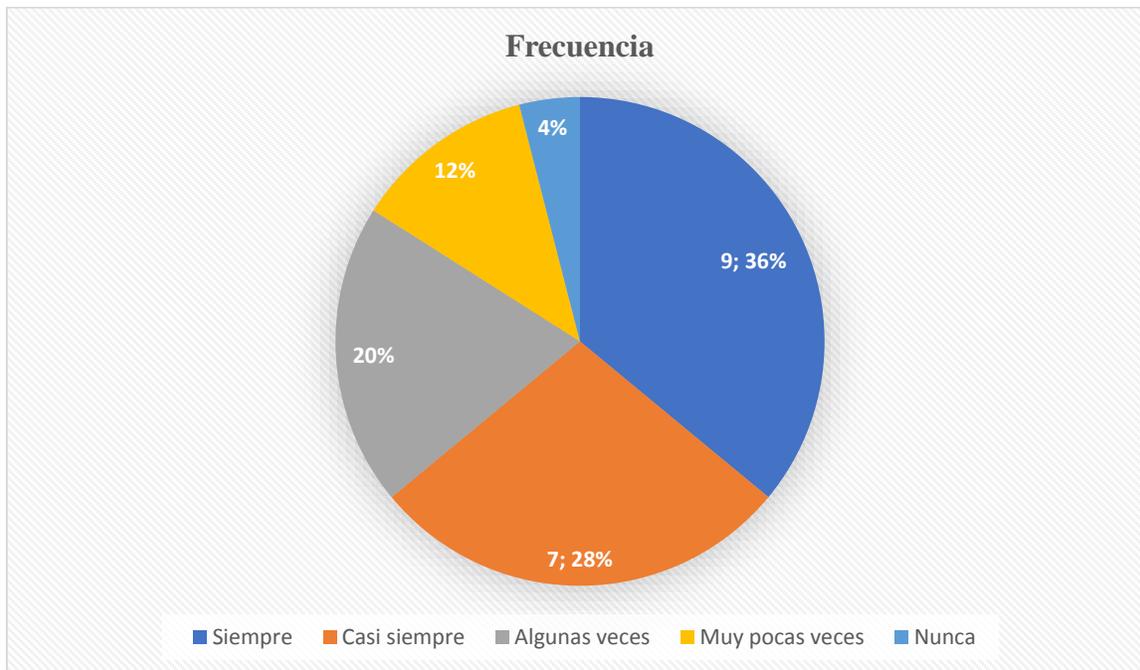




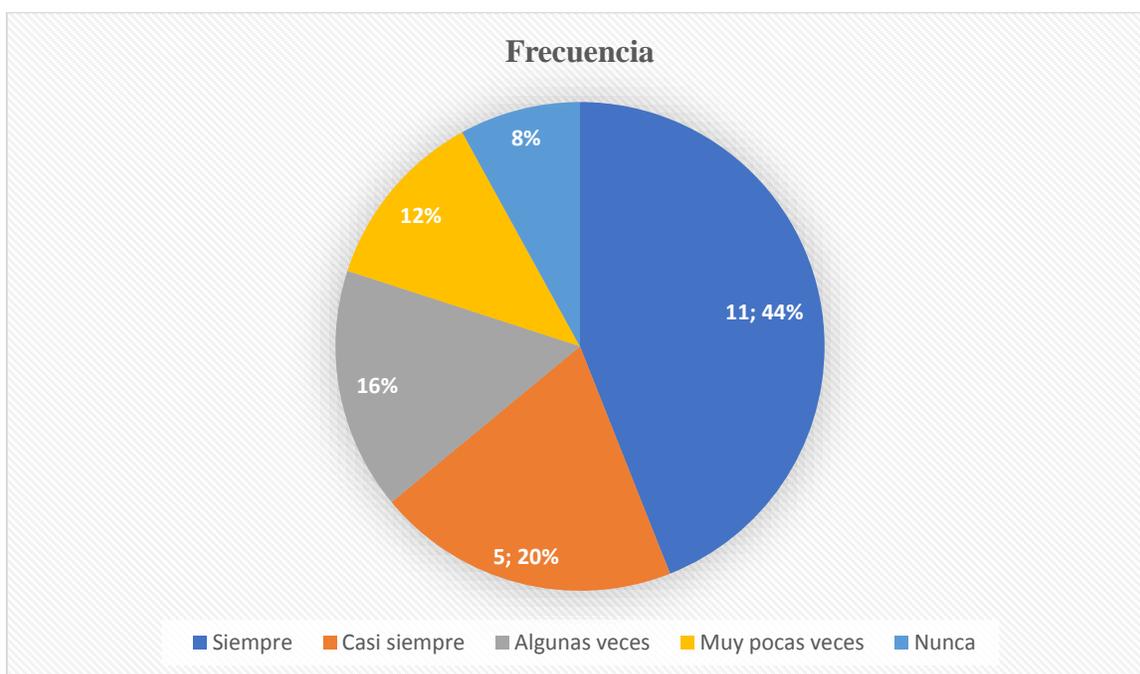
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 14.- Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas para culpar a otras



Gráfica 15.- Evaluación de dimensiones del clima laboral

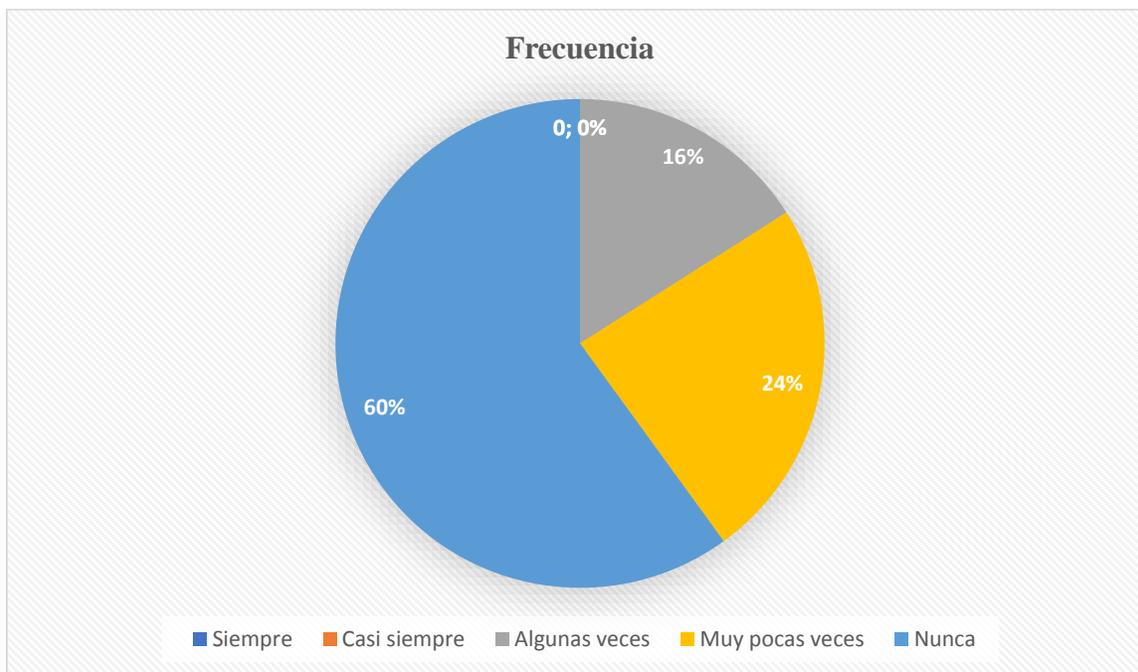




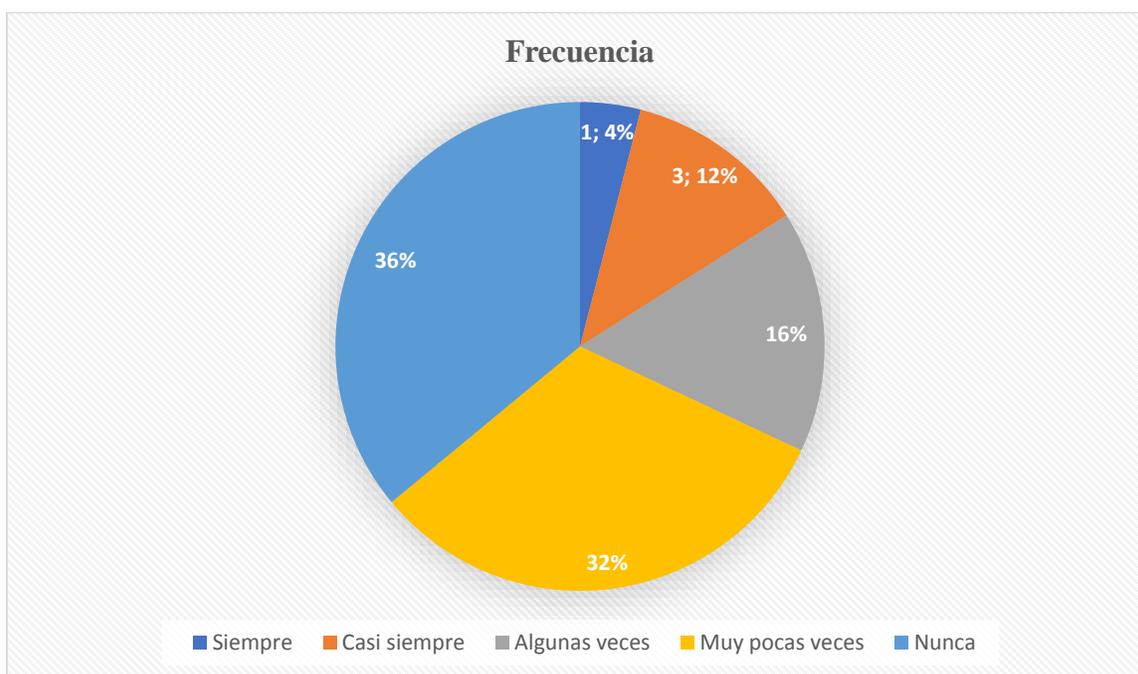
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 16.- Percepción general del clima laboral.



Gráfica 17.- Recomiendo a mis amigos la empresa como excelente sitio de trabajo

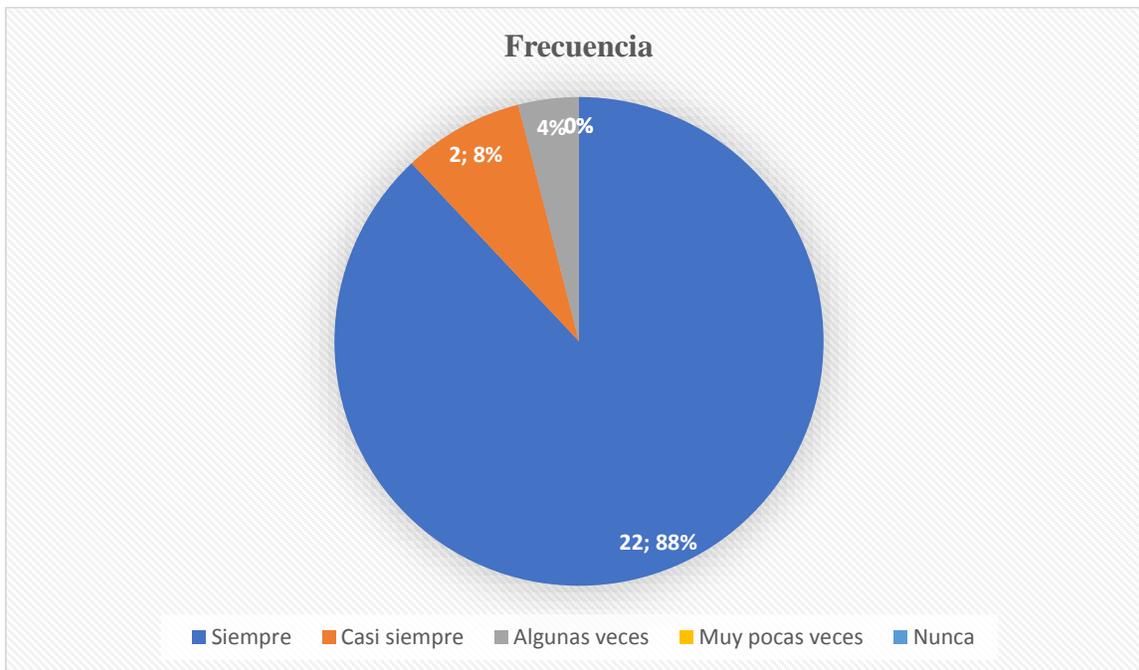




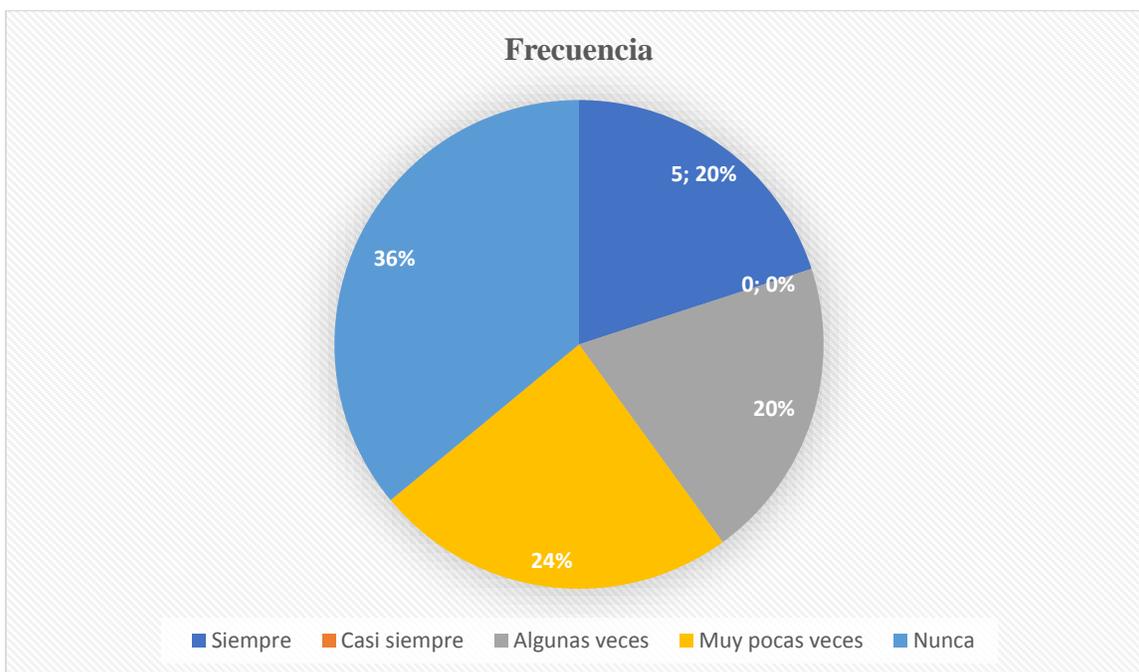
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 18.- Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa



Gráfica 19.- Sin remuneración no trabaja horas extras

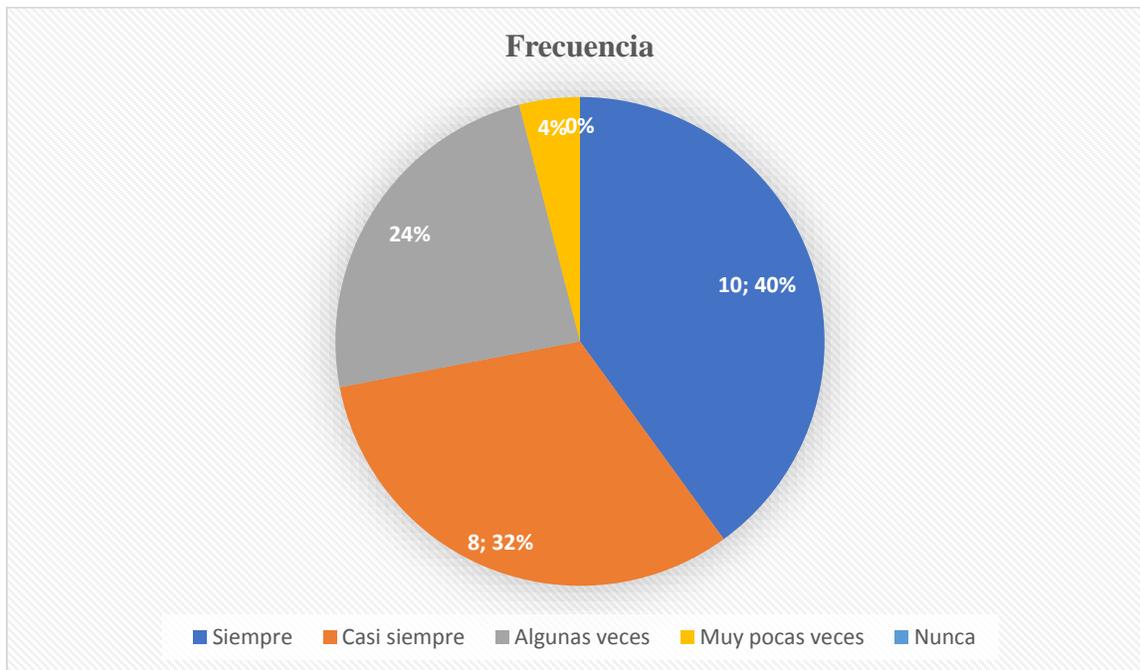




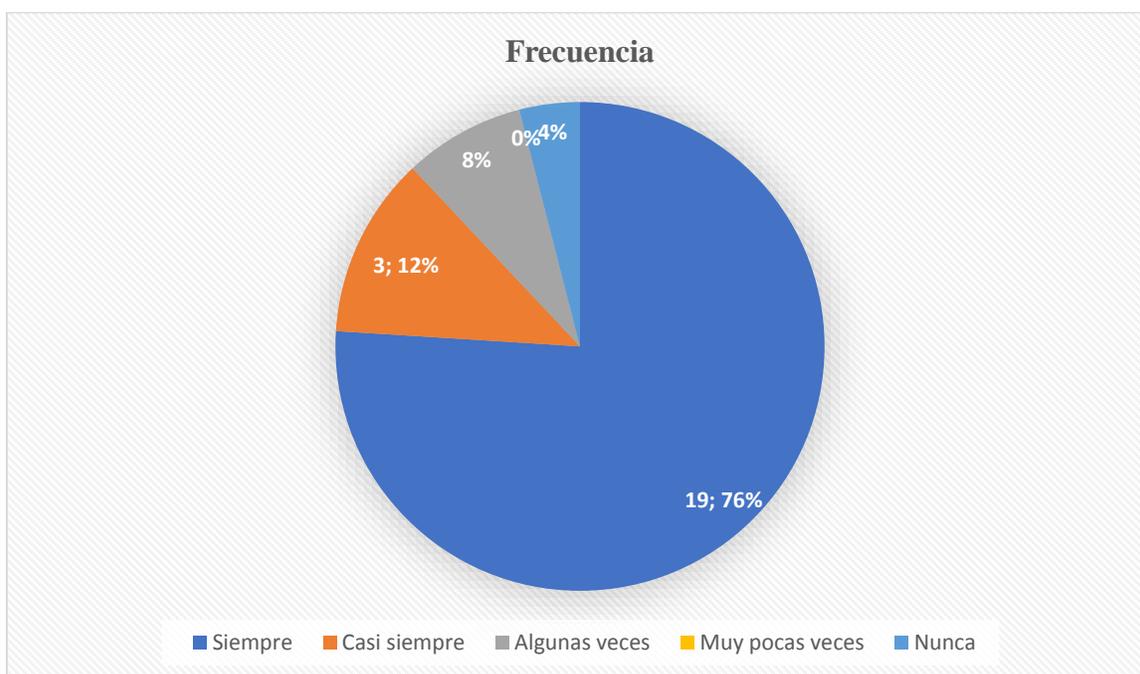
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 20.- Sería más feliz en otra empresa



Gráfica 21.- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

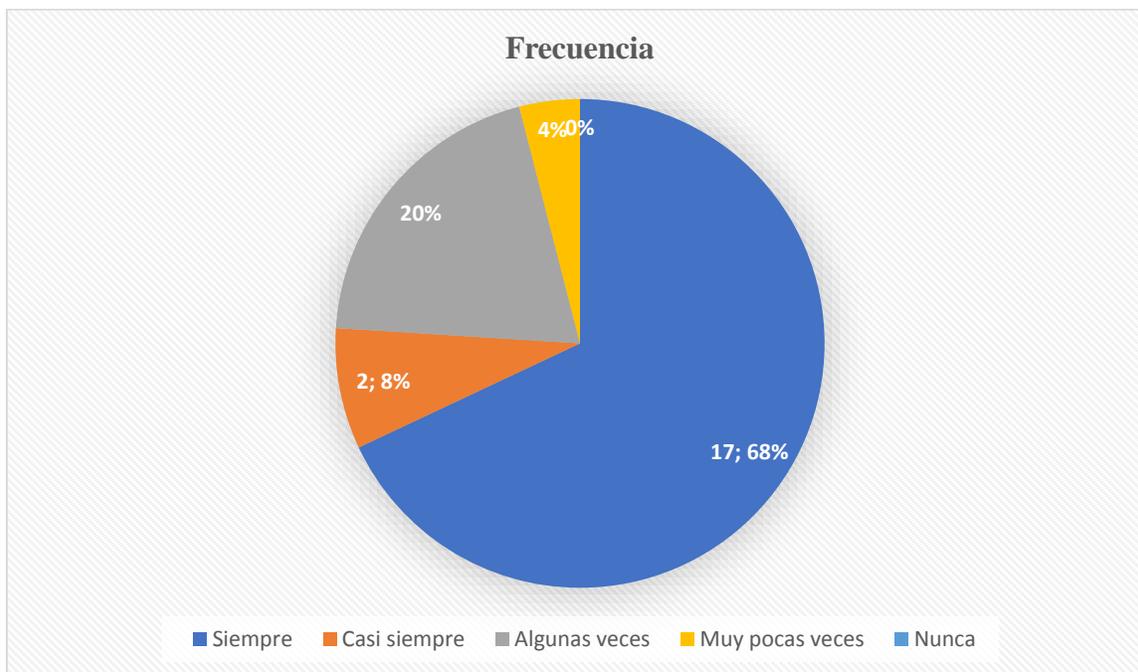




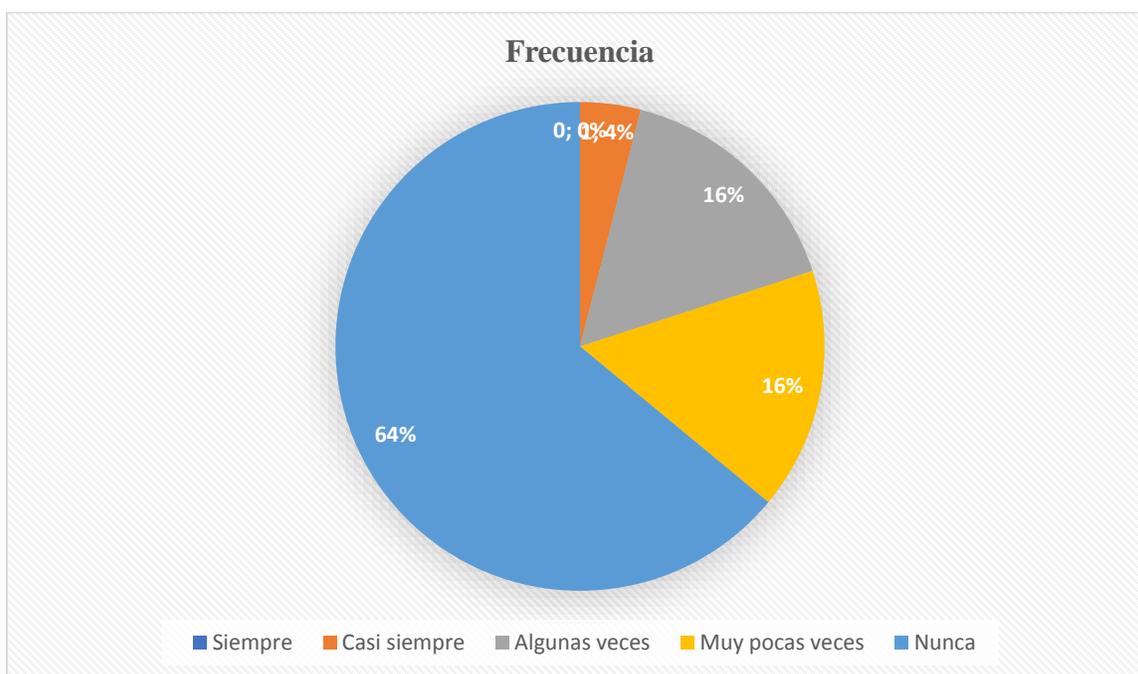
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 22.- El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado



Gráfica 23.- El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

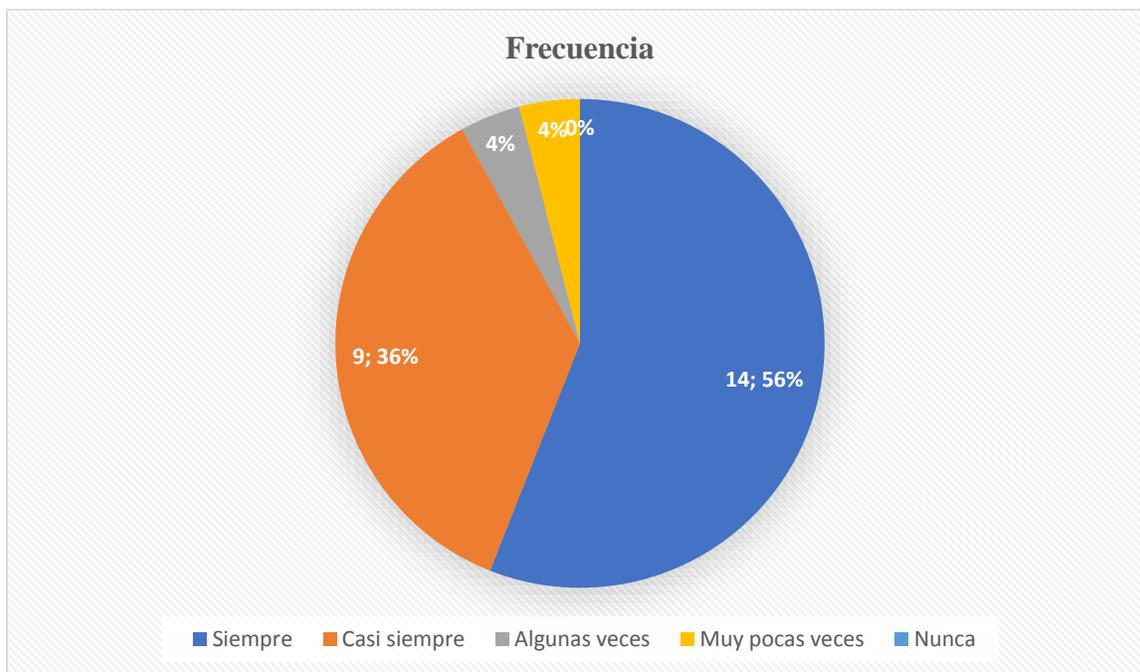




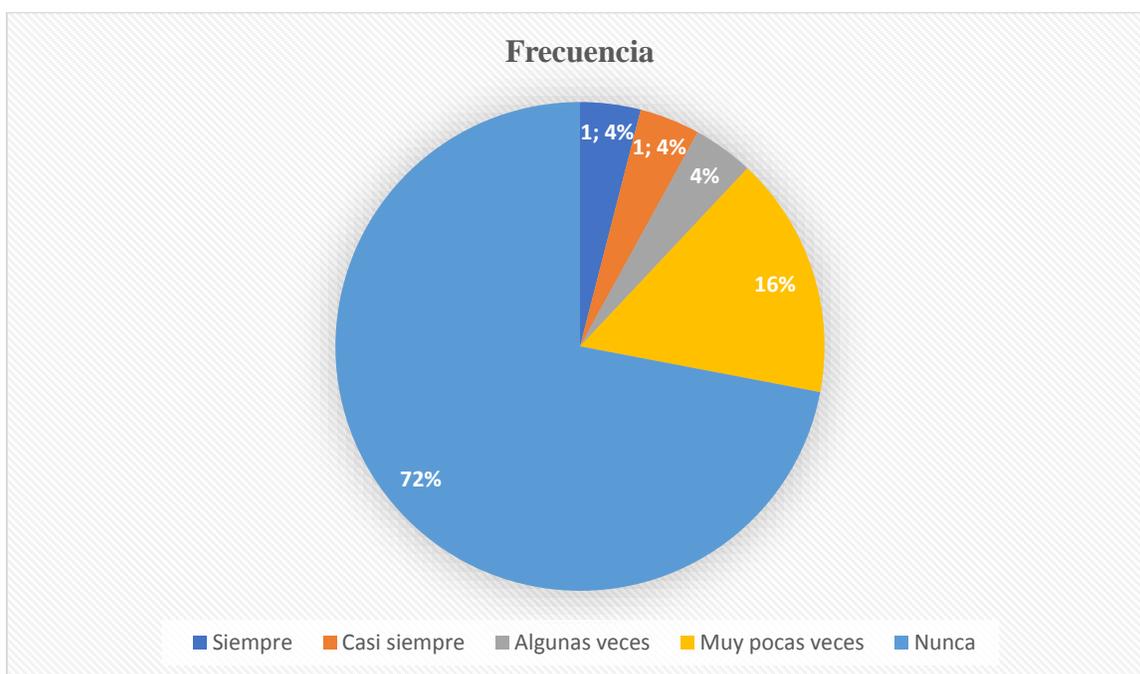
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 24.- Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo



Gráfica 25.- La iluminación del área de trabajo es deficiente

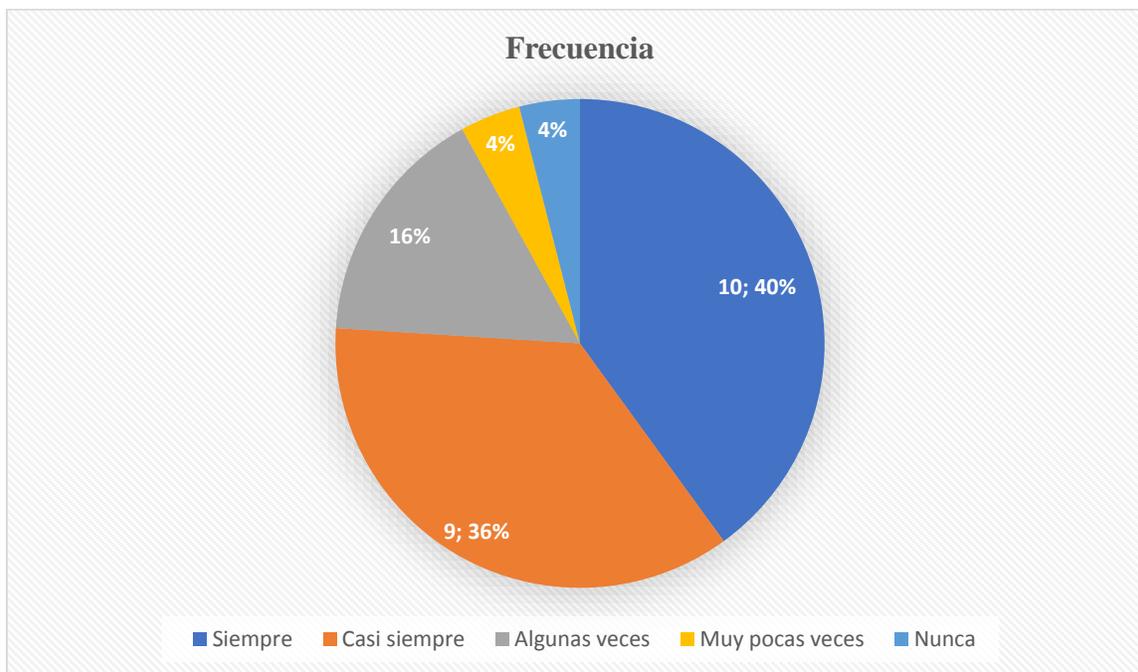




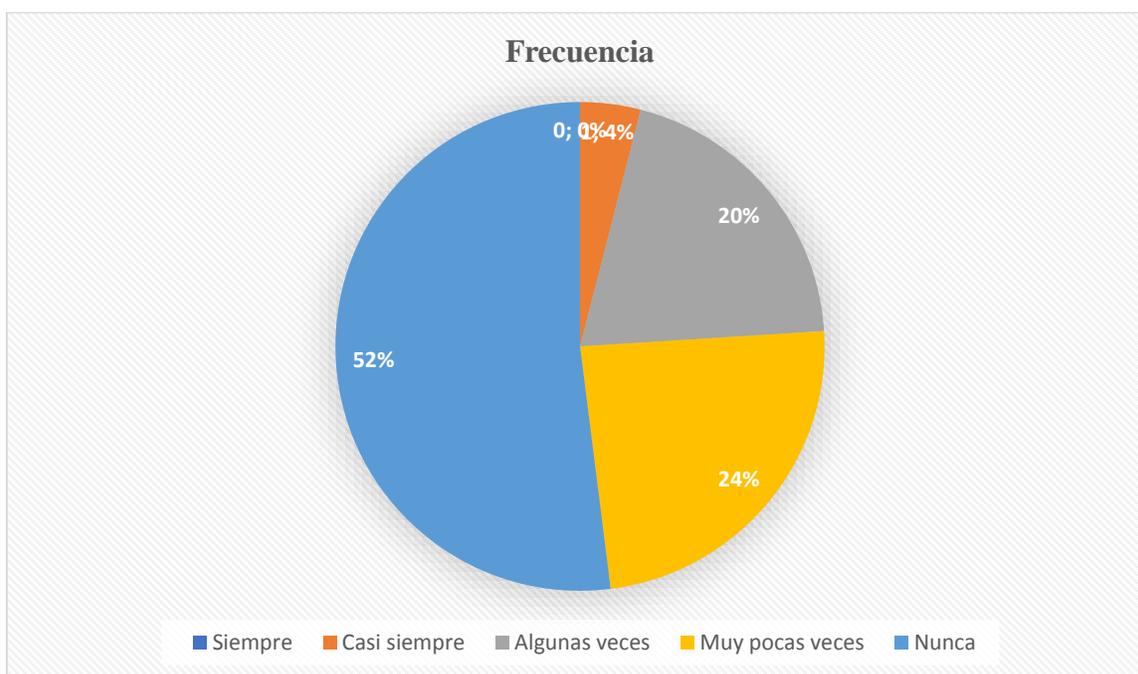
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 26.- La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño



Gráfica 27.- La empresa brinda estabilidad laboral

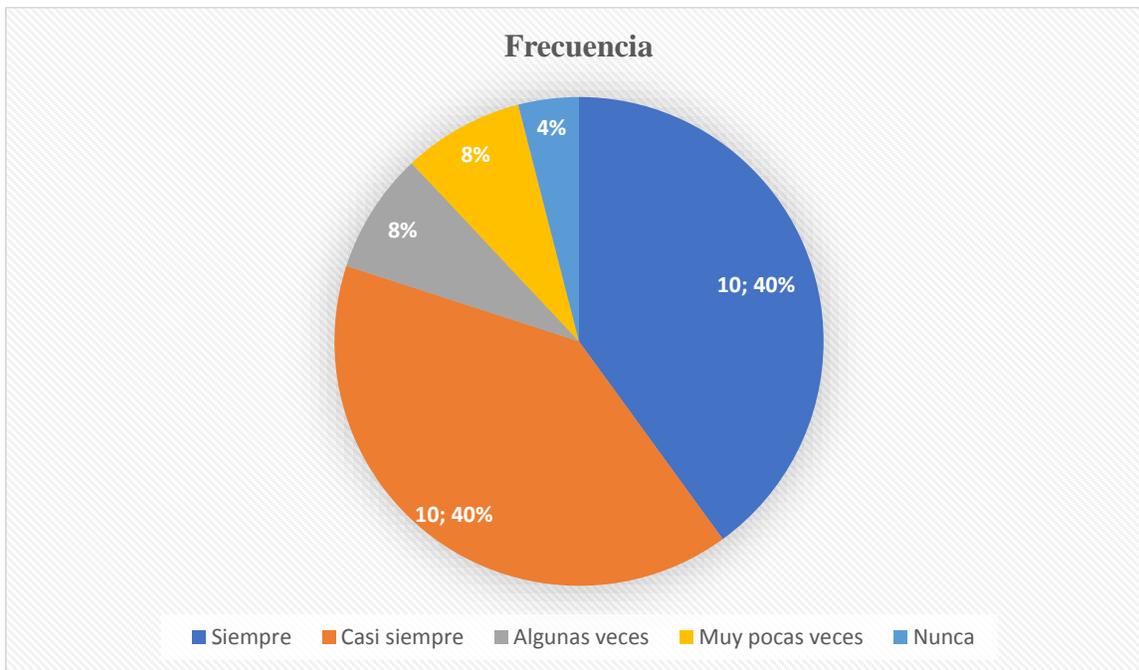




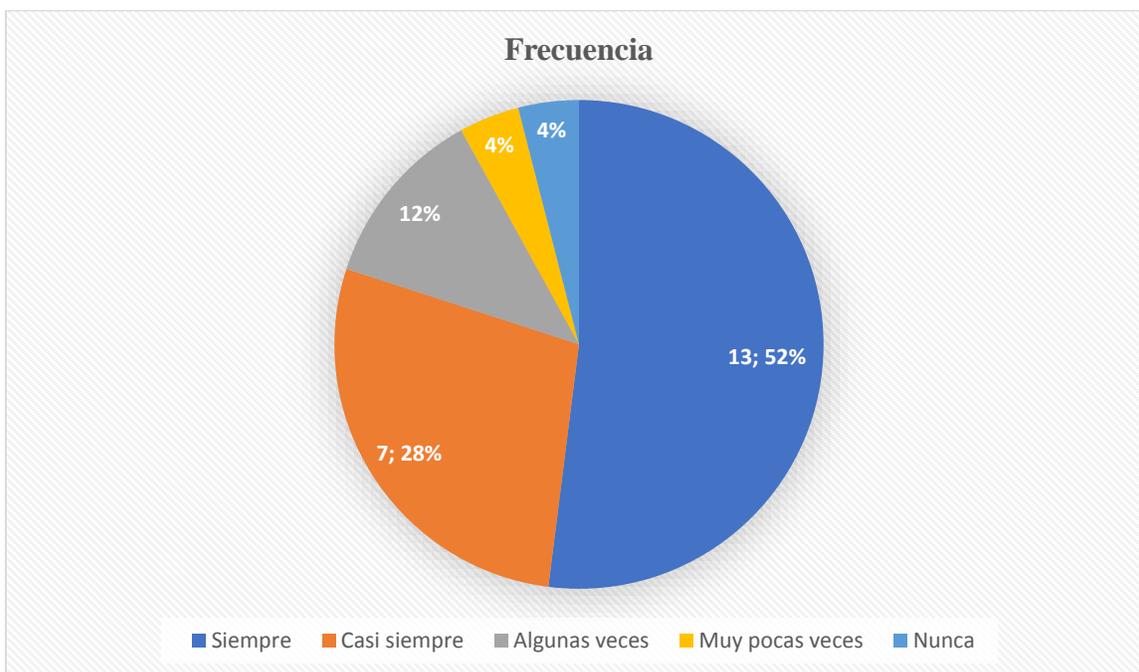
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 28.- La empresa contrata personal temporal



Gráfica 29.- La permanencia en el cargo depende de preferencias personales

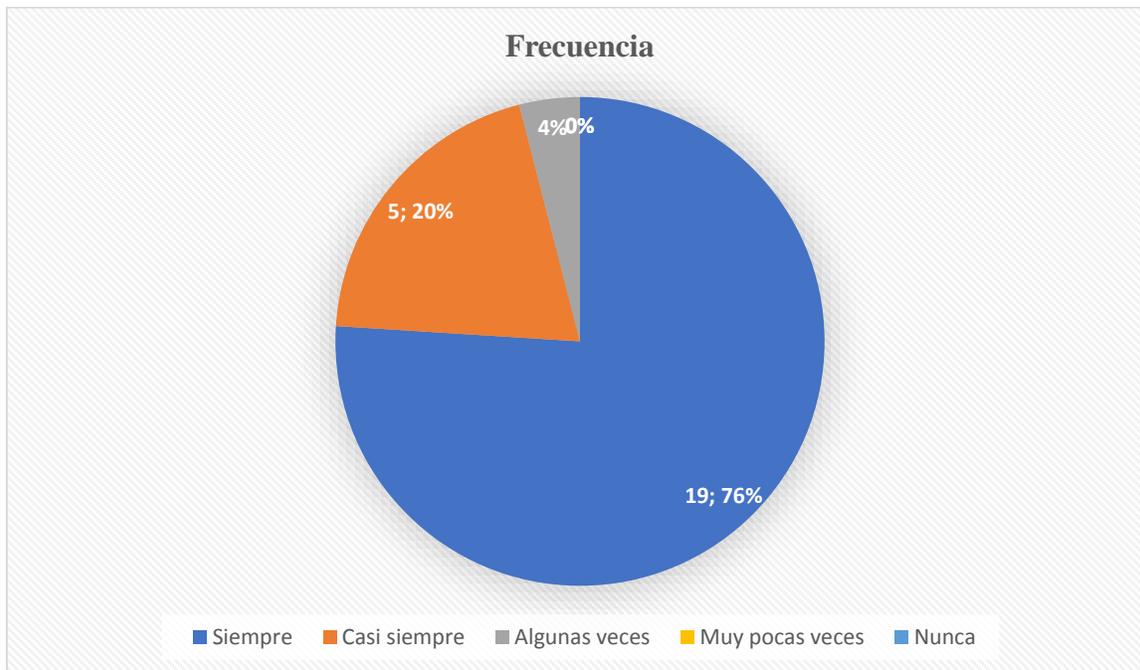




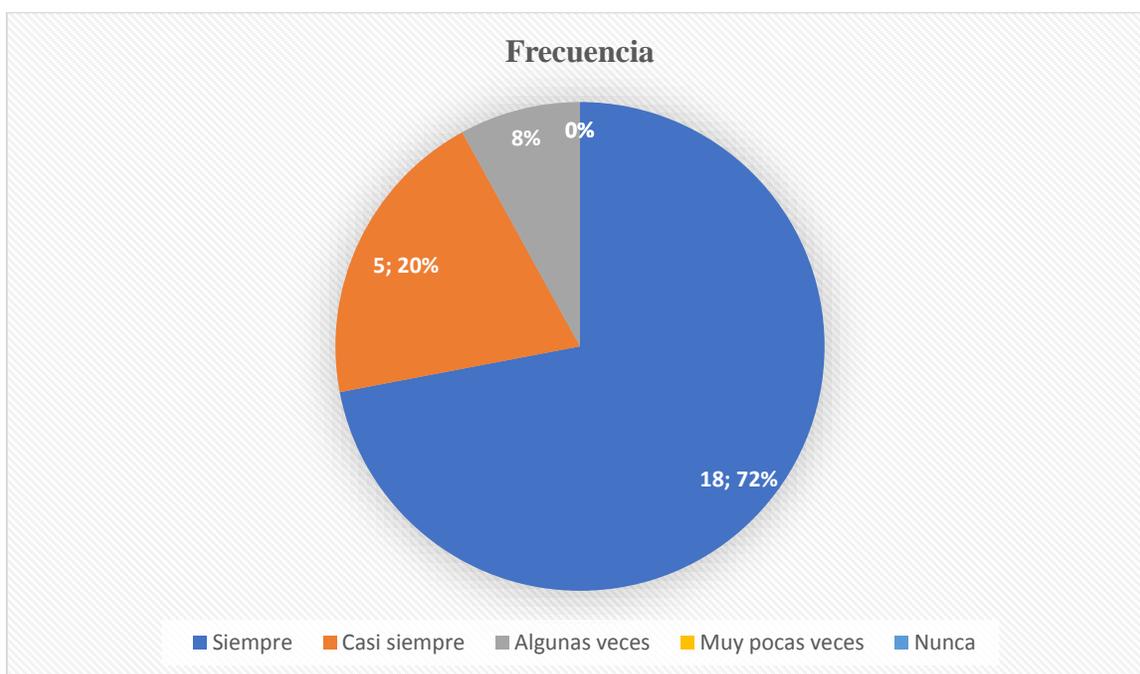
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 30.- De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo



Gráfica 31.- Entiendo de manera clara las metas de la empresa

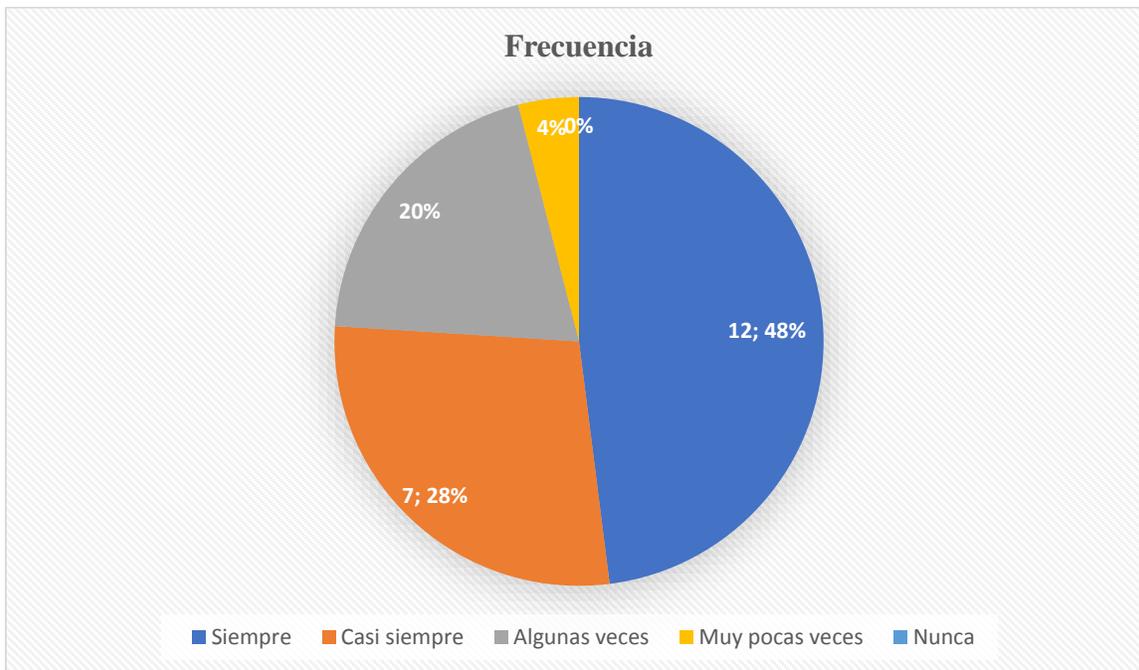




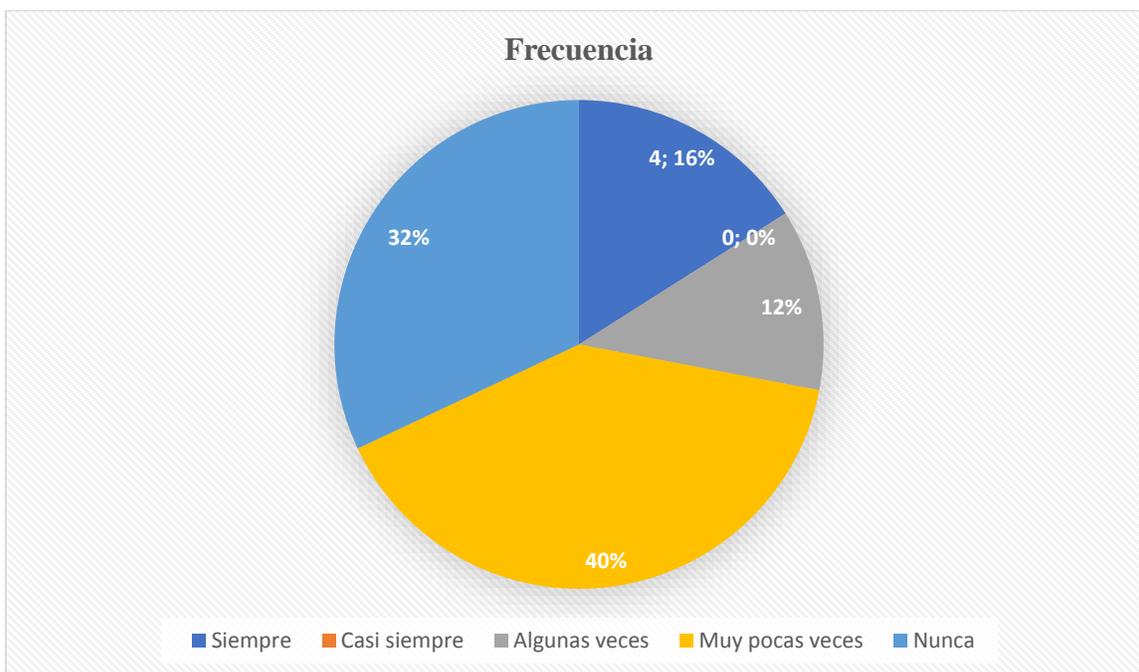
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 32.- Conozco bien cómo la empresa está logrando sus metas



Gráfica 33.- Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas

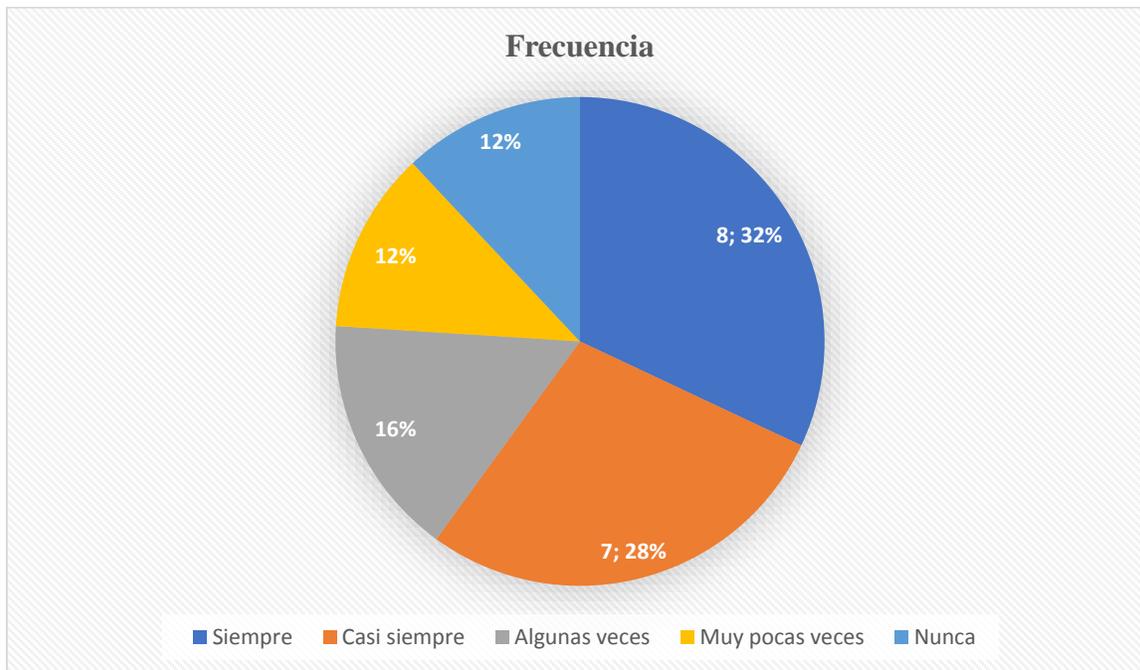




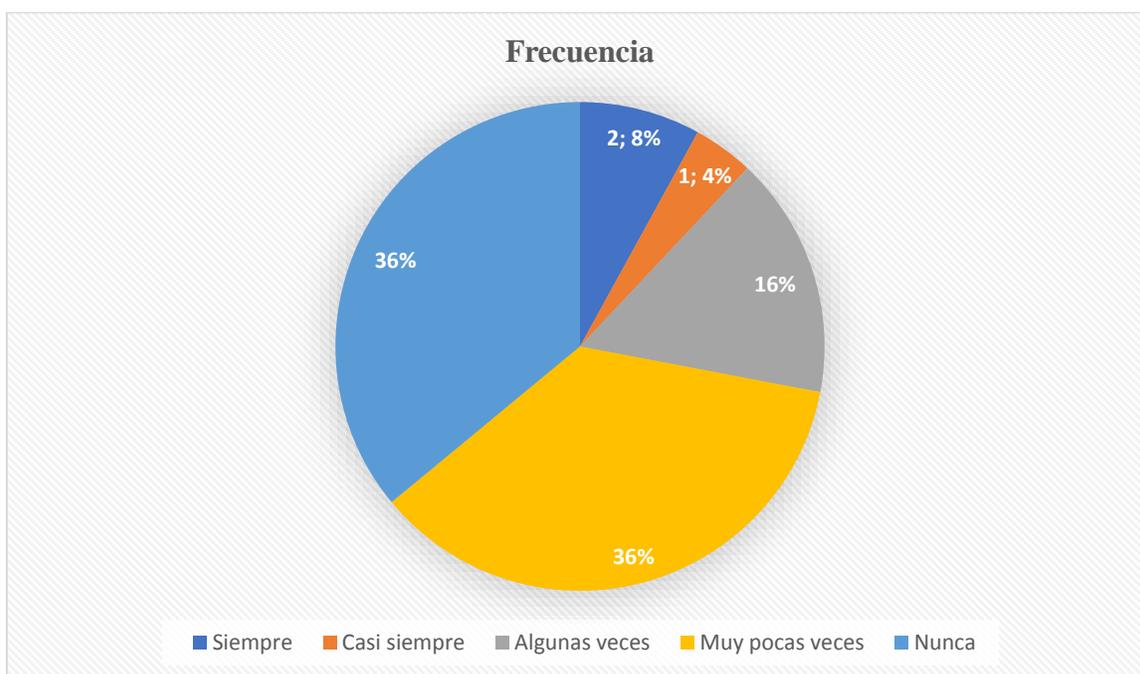
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



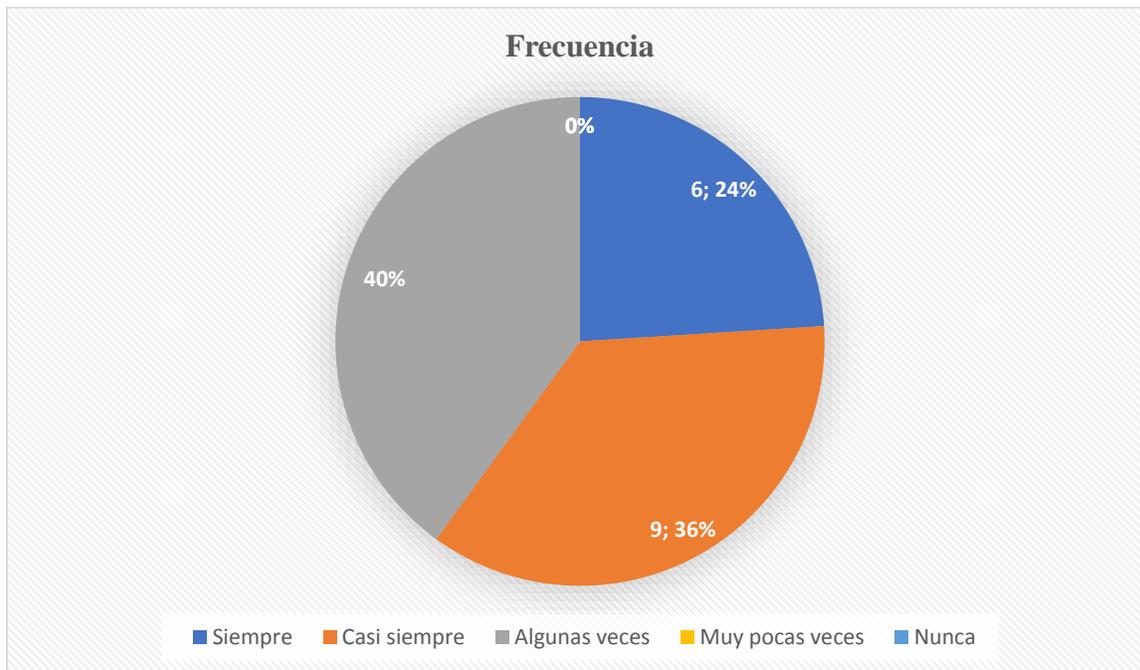
Gráfica 34.- Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa



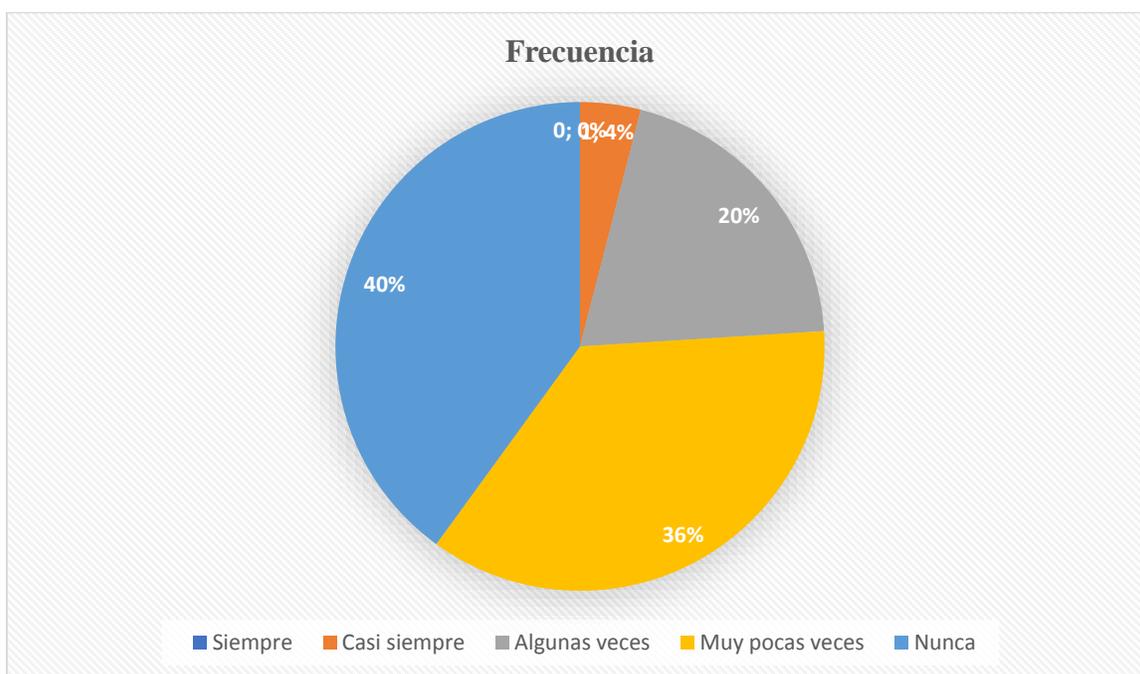
Gráfica 35.- Las metas de la empresa son poco entendibles



Gráfica 36.- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno



Gráfica 37.- Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

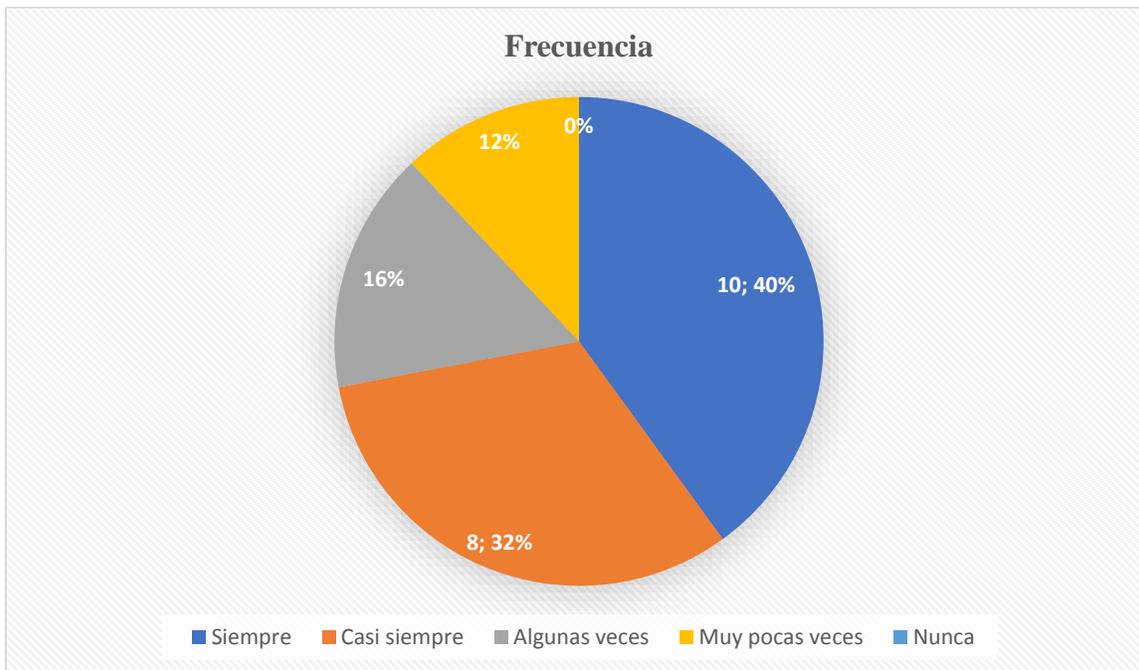




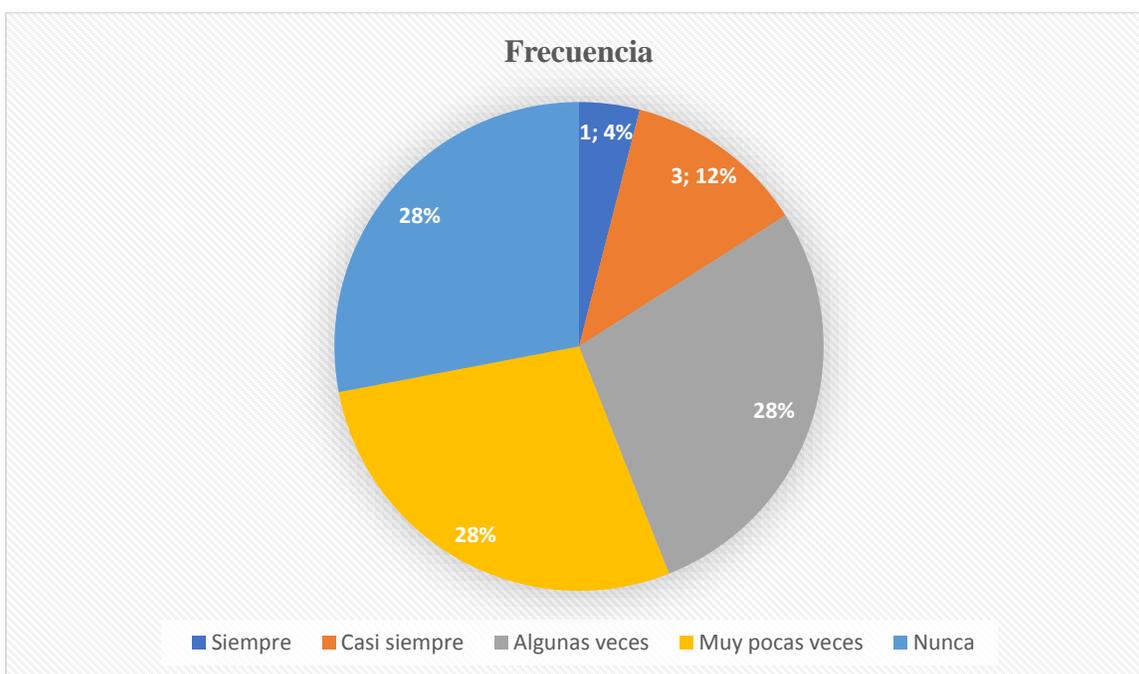
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 38.- Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente



Gráfica 39.- Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas para culpar a otras

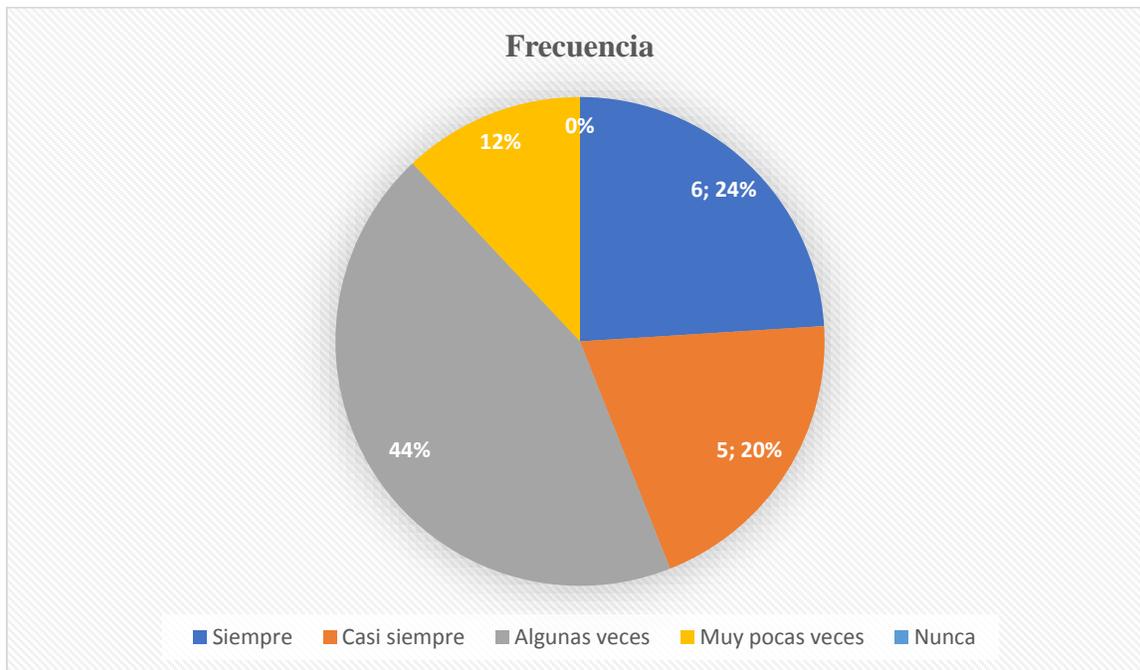




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 40.- Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras



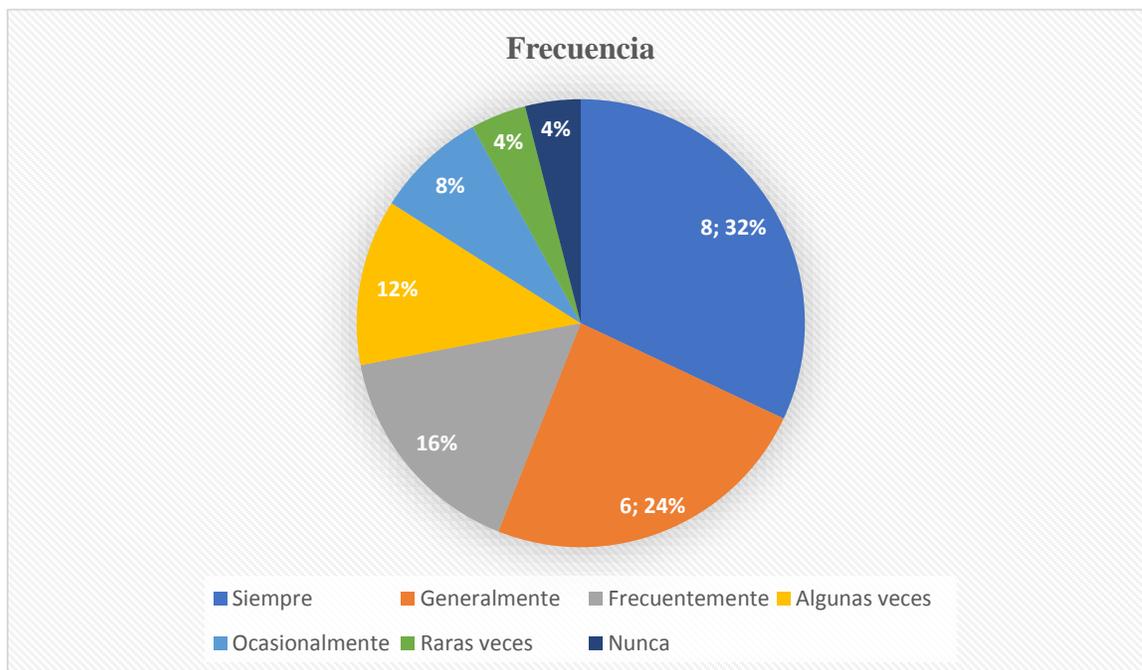
Cuadro Cuestionario para Evaluar el Estrés Laboral (Oit)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 1.- La gente no comprende la misión y metas de la organización

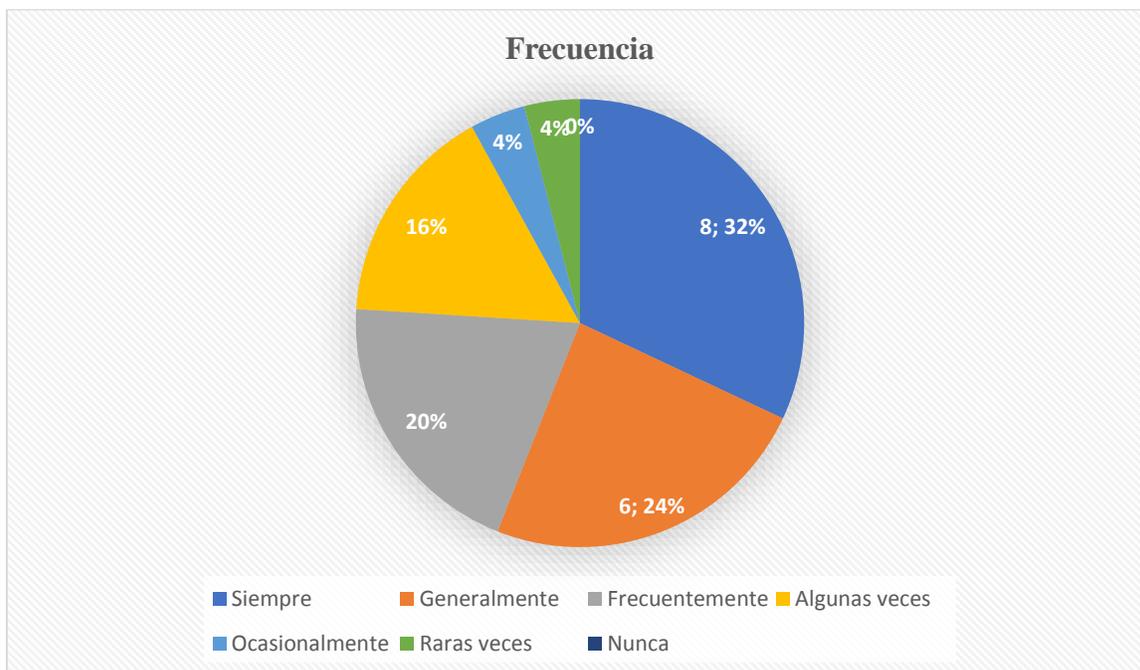




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado

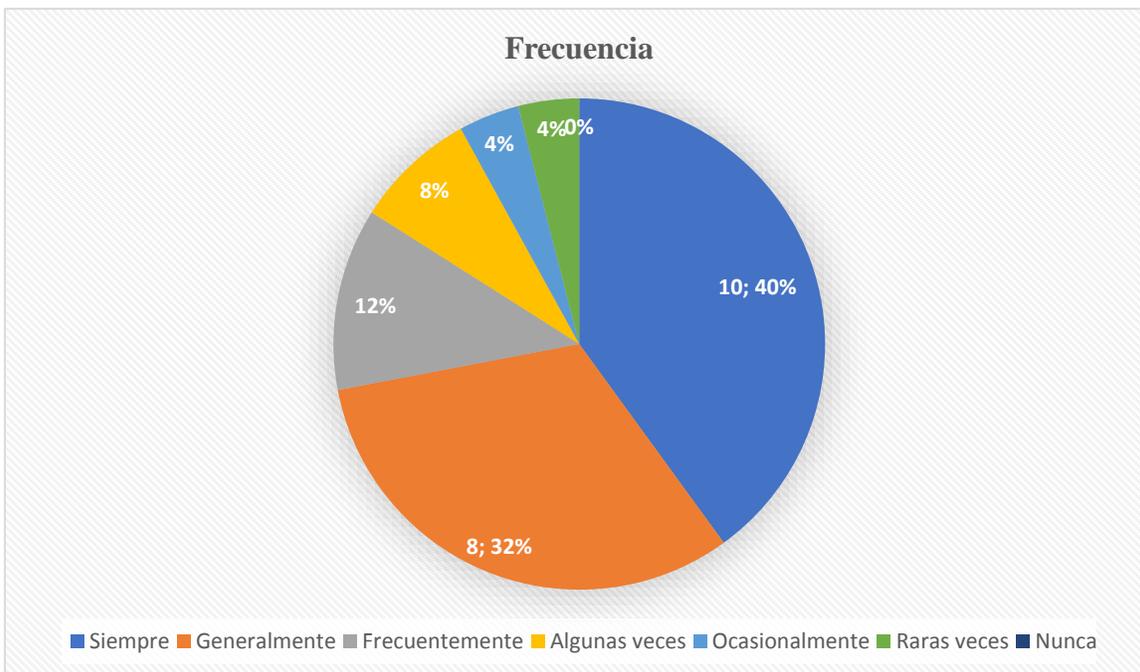




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi area de trabajo

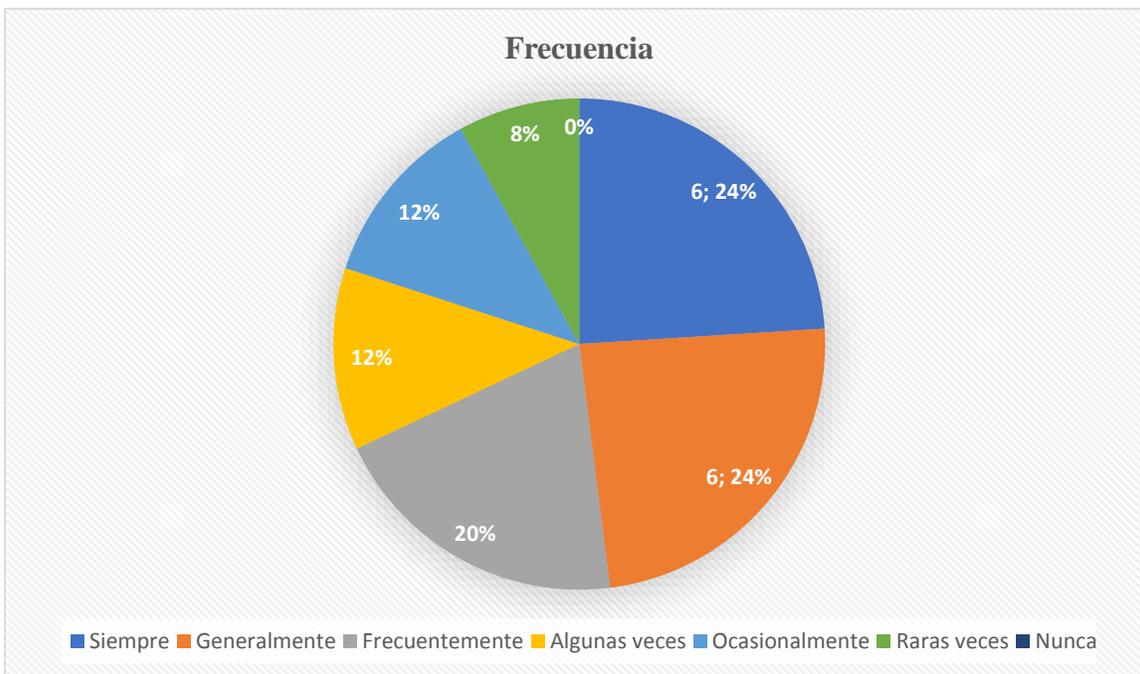




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 4.- El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado

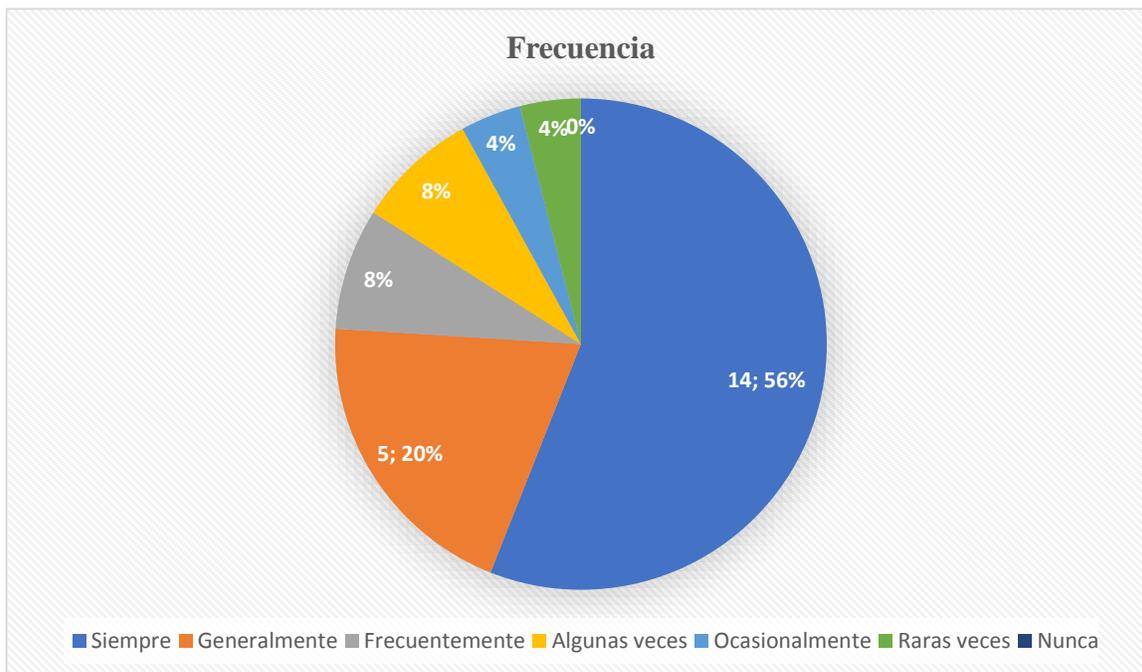




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 5.- Mi supervisor no da la cara ante los jefes

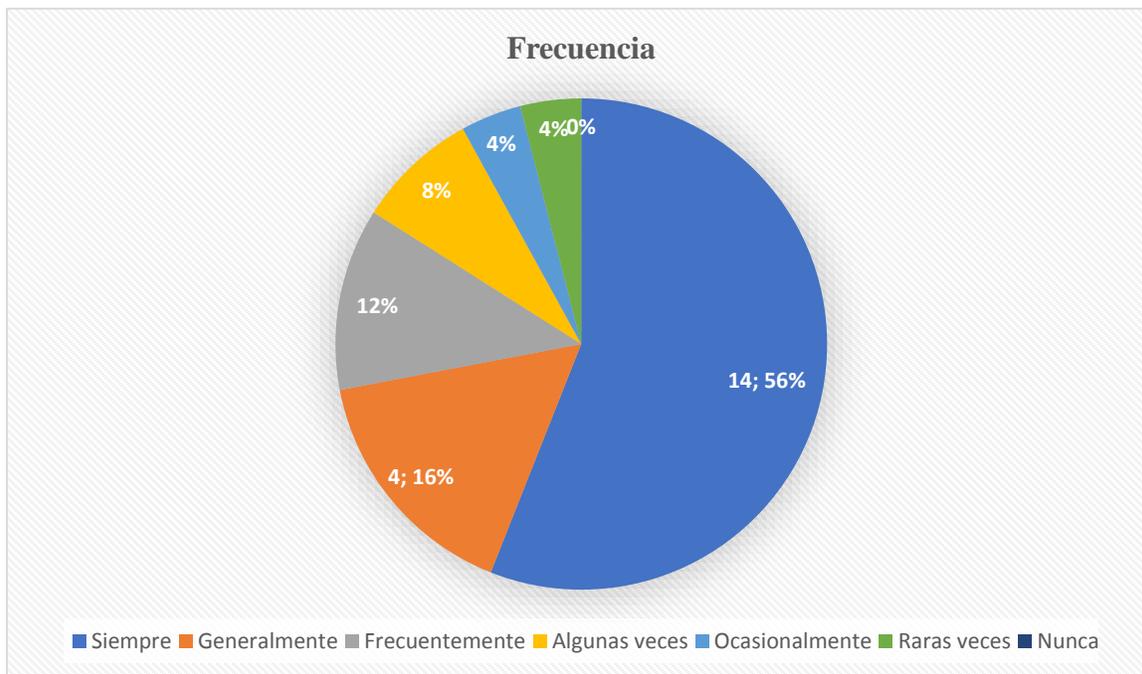




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 6.- Mi supervisor no me respeta

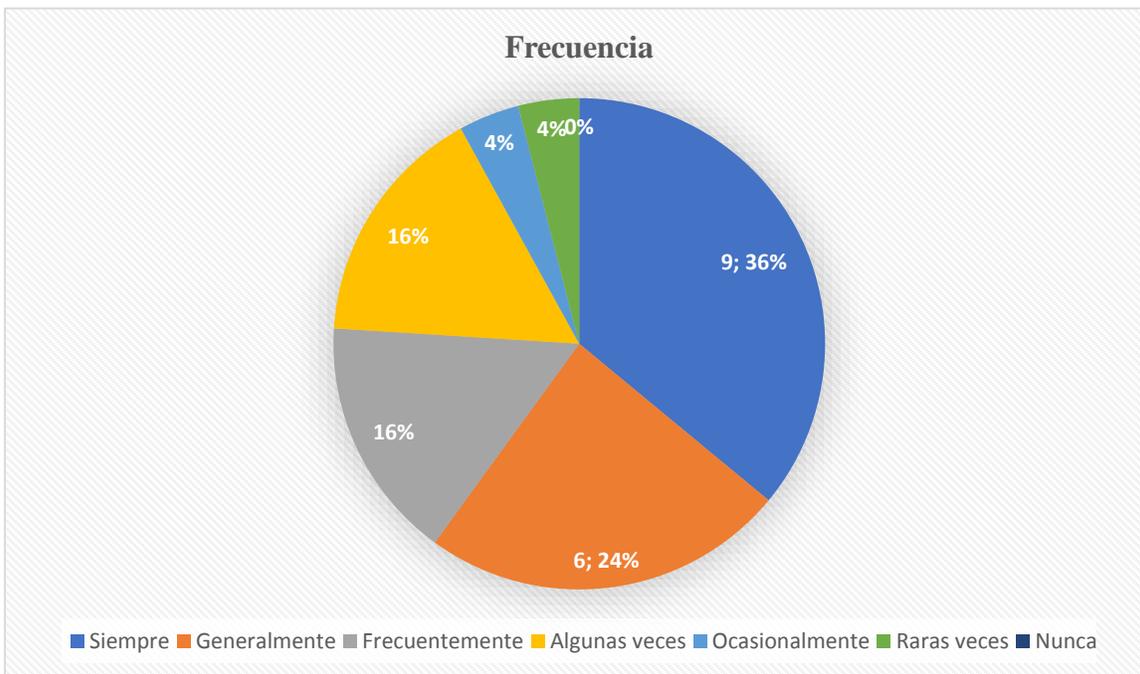




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboracion estrecha

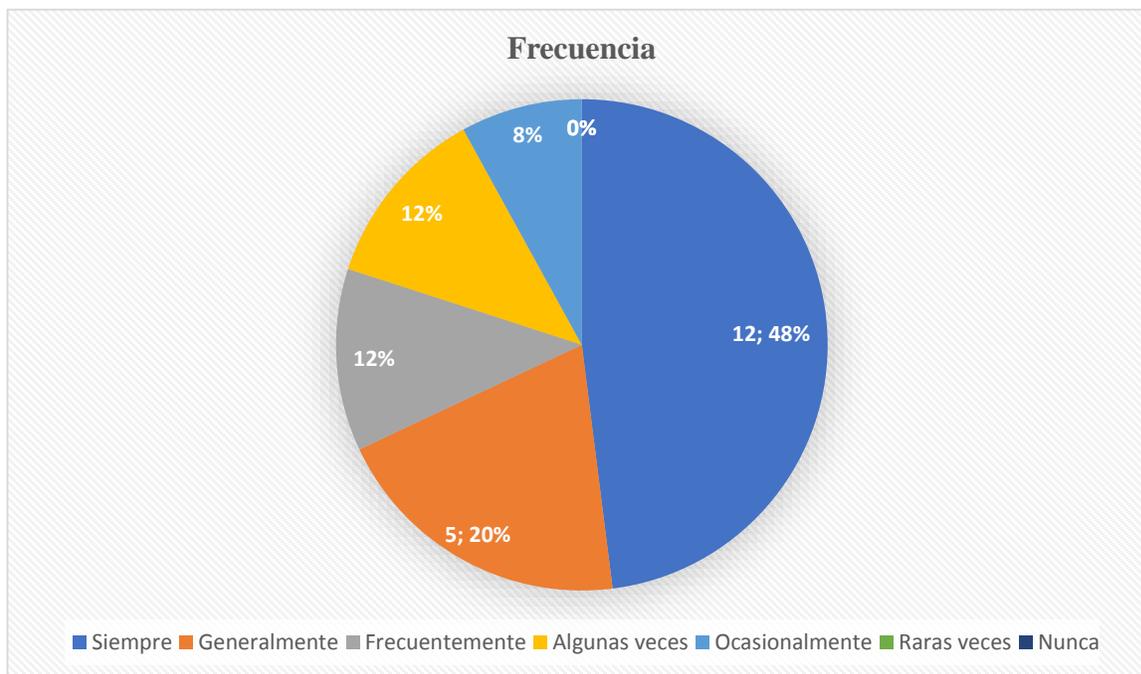




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 8.- Mi equipo no respalda mis metas profesionales

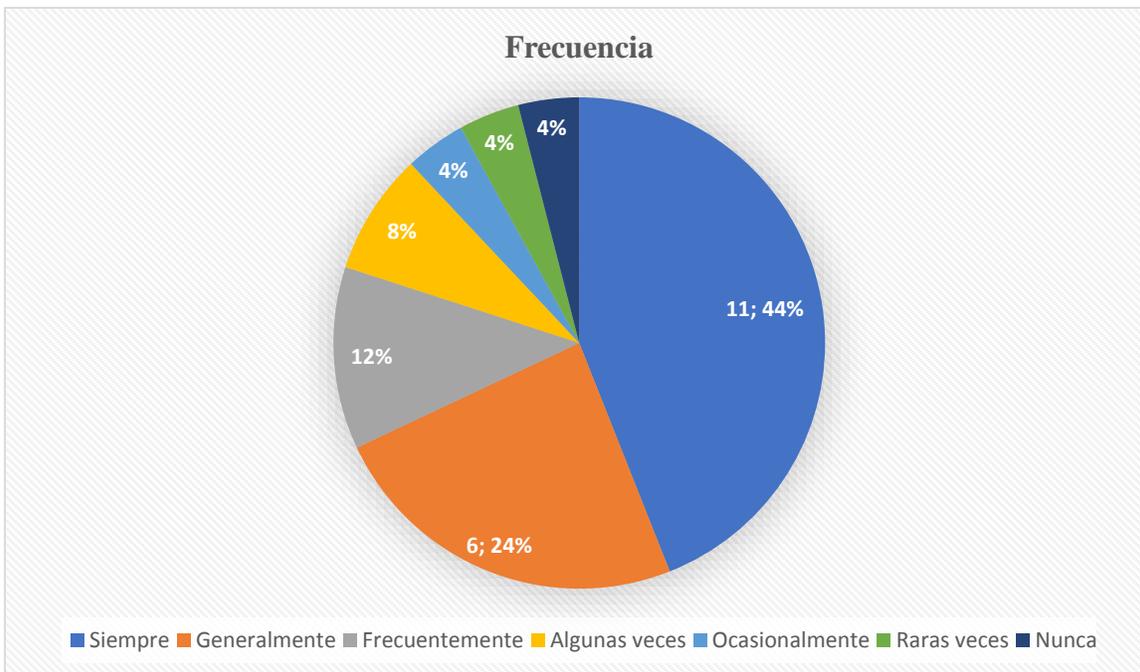




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización

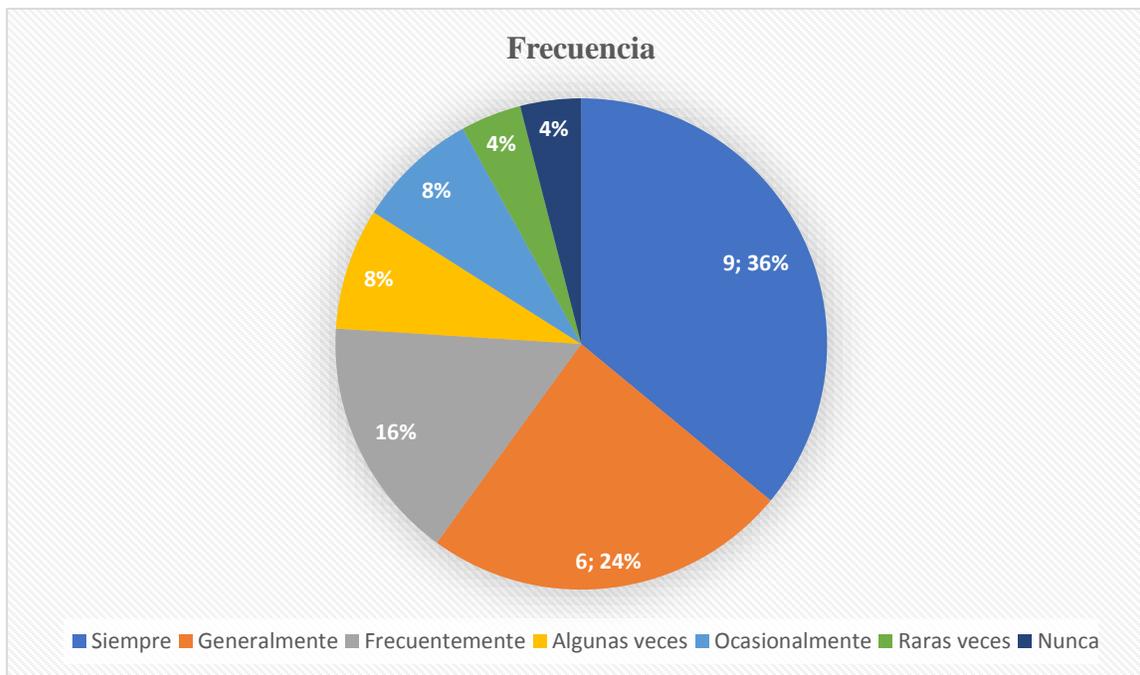




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 10- La estrategia de la organizacion no es bien comprendida

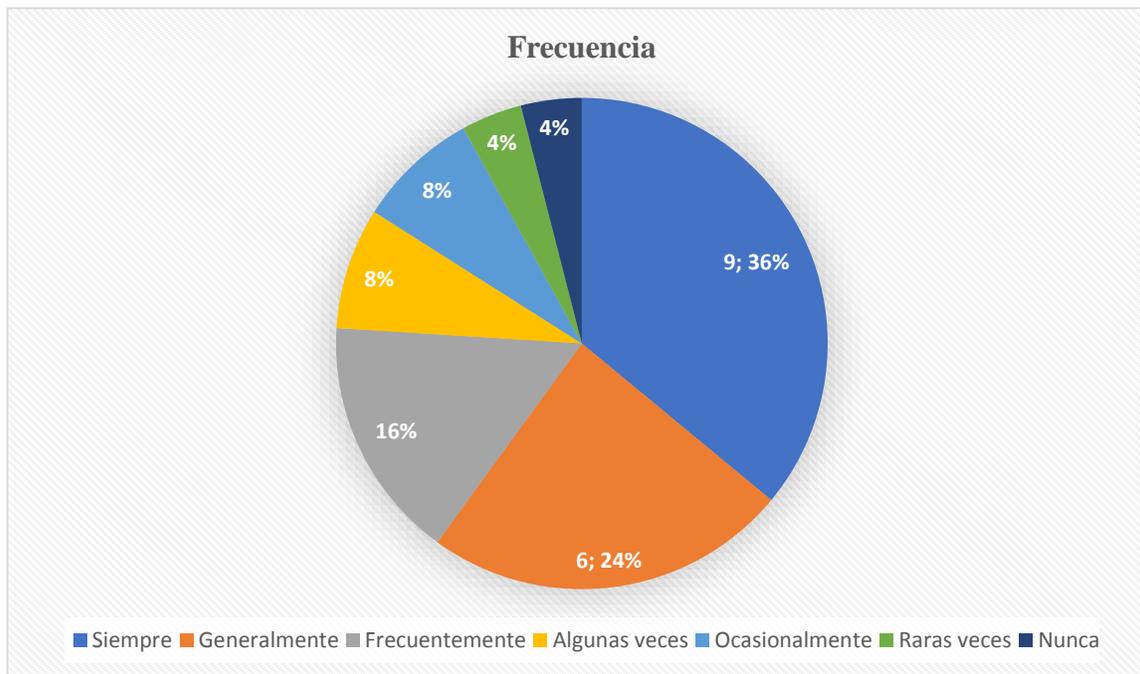




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 11- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño

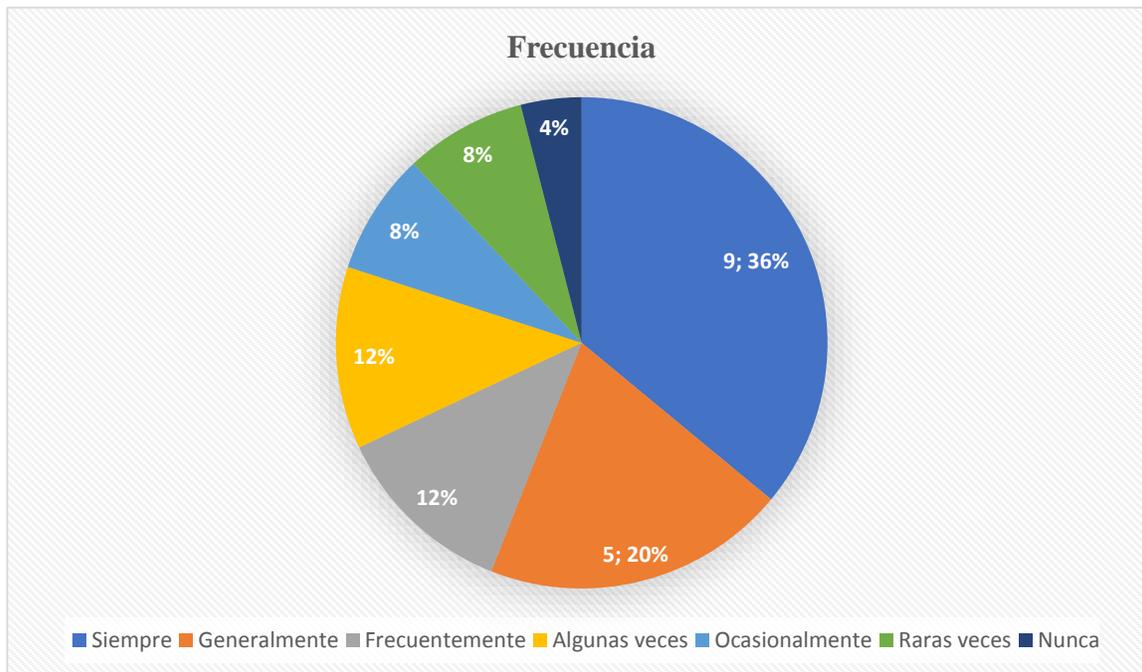




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 12.- Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo

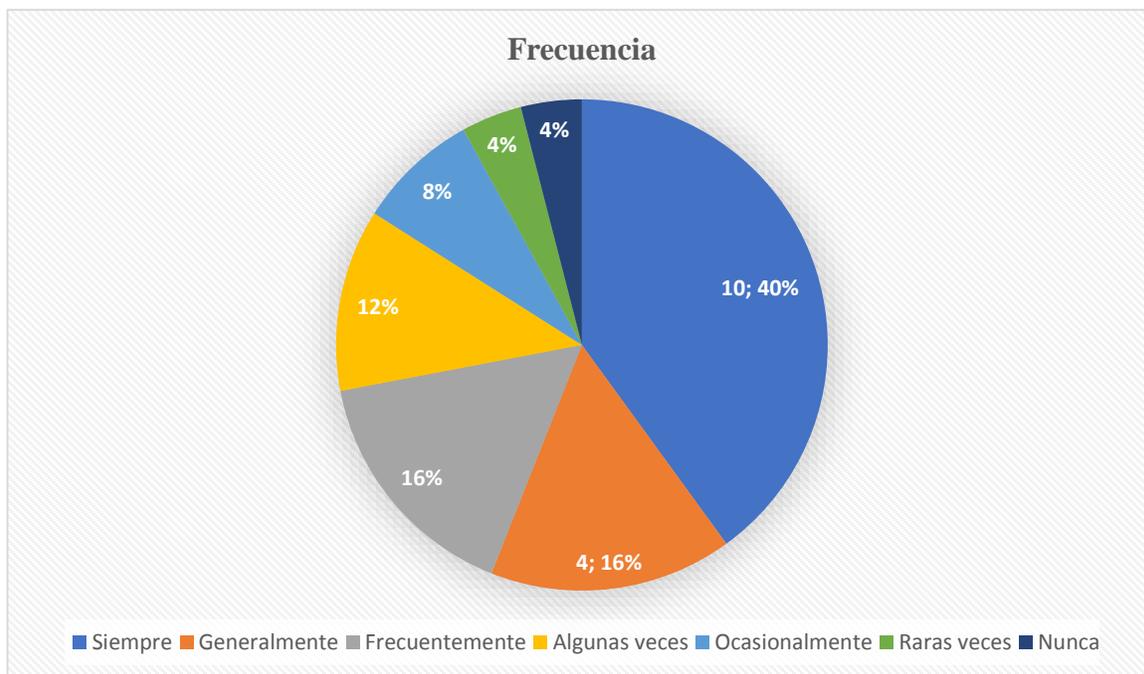




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 13.- Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal

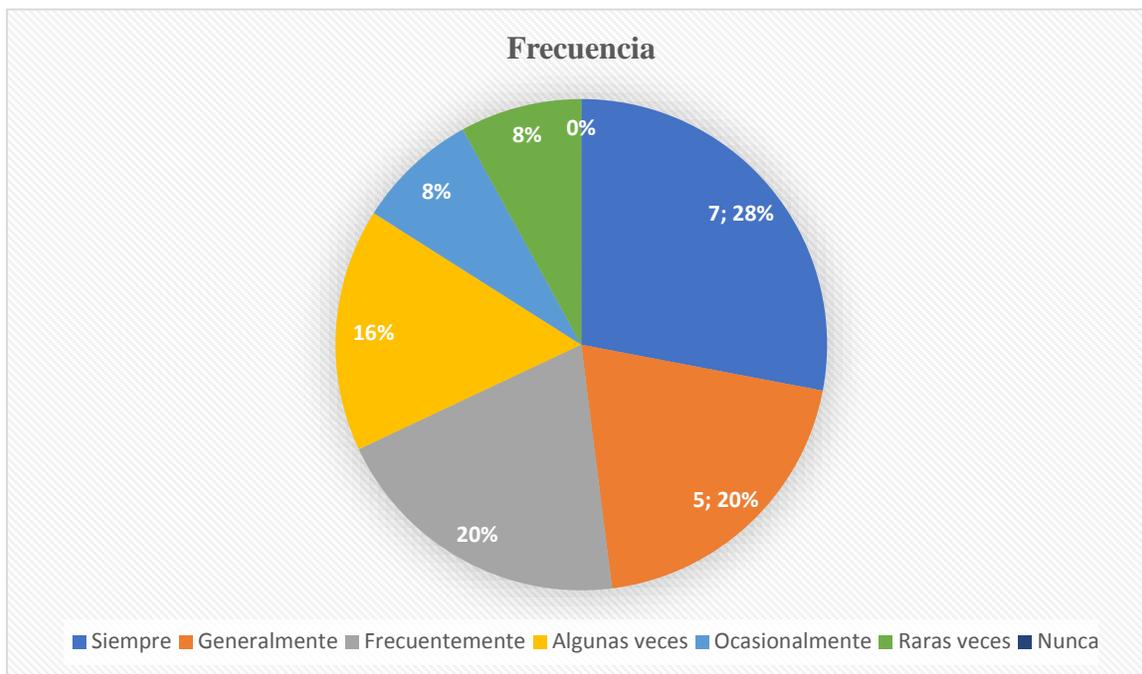




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 14.- No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo

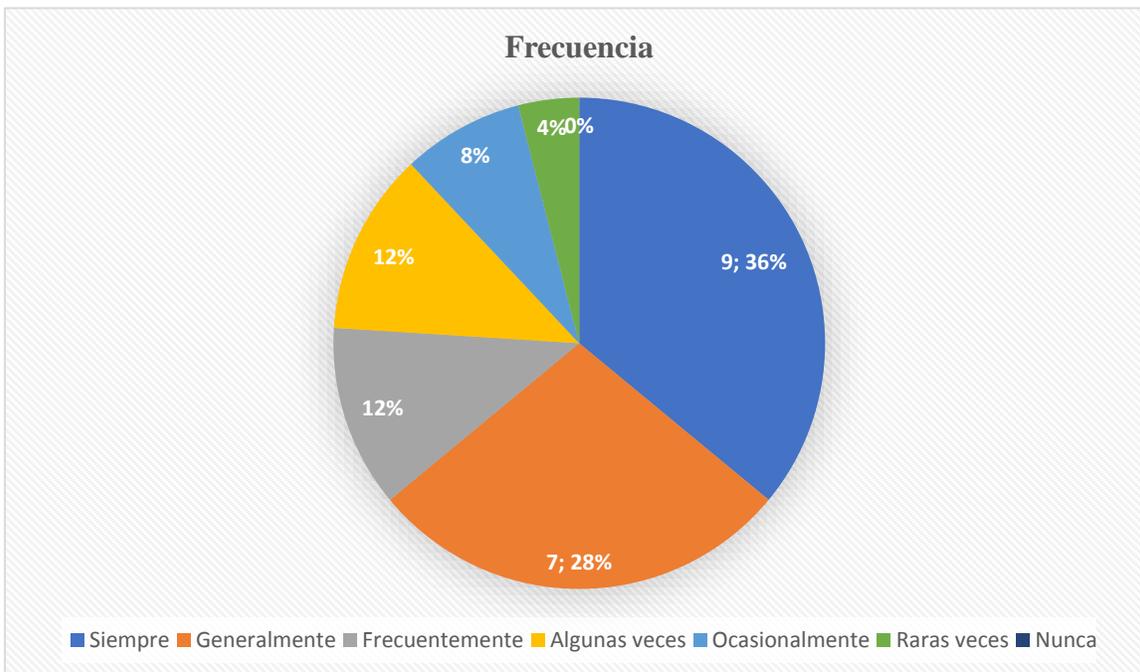




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo

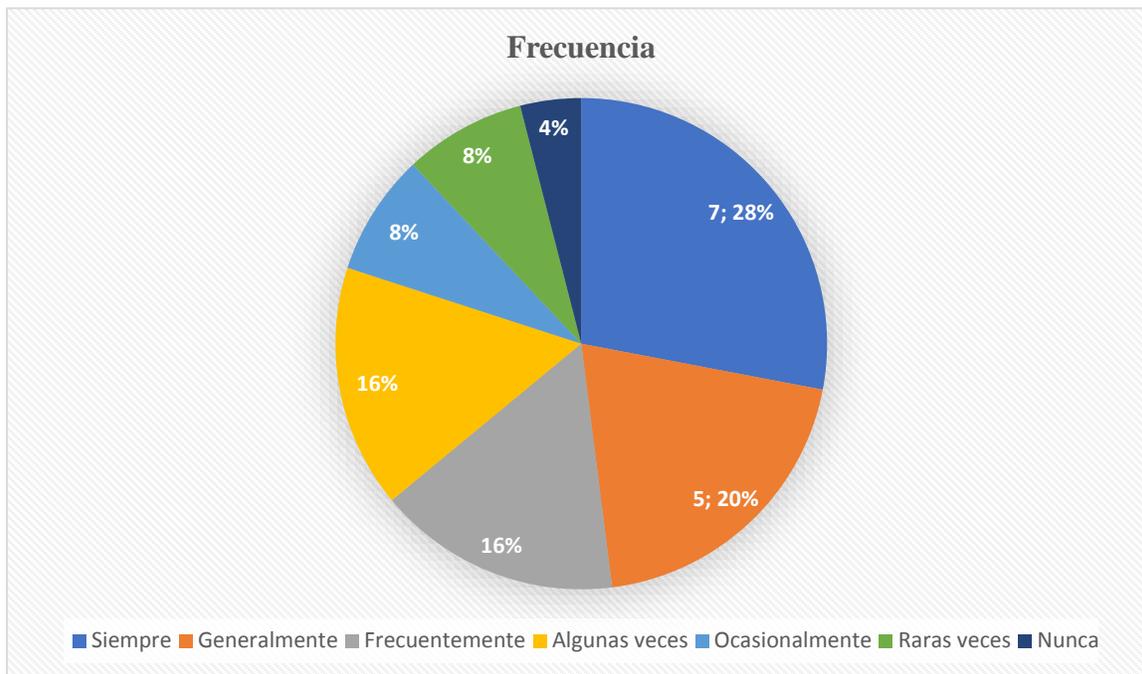




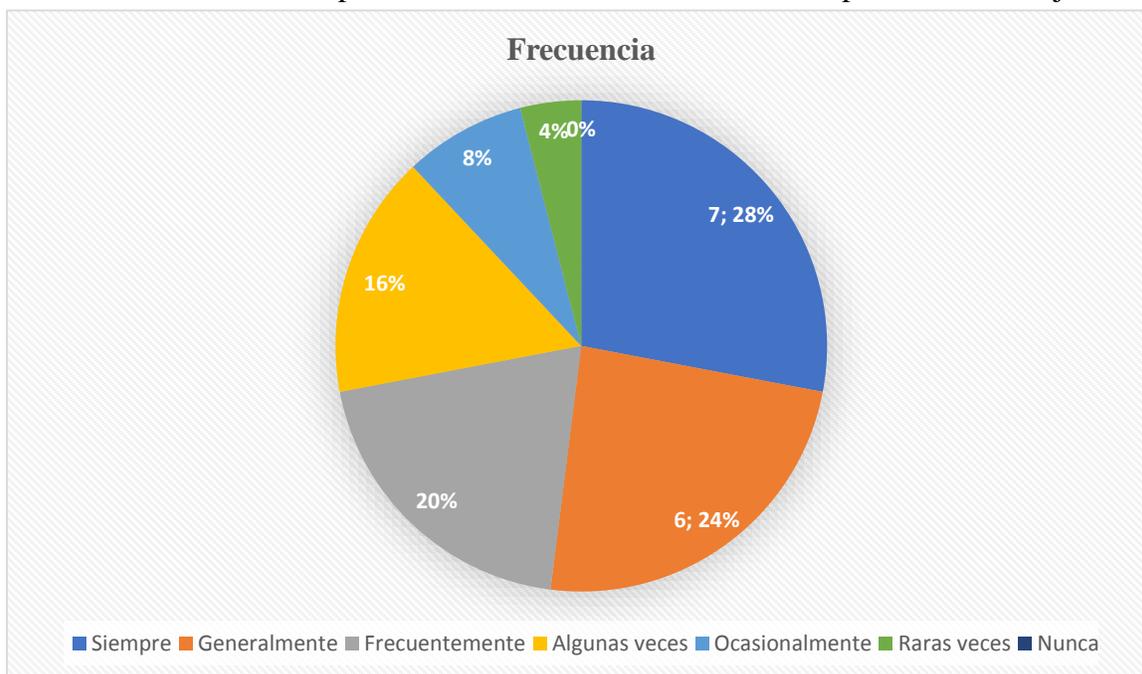
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo

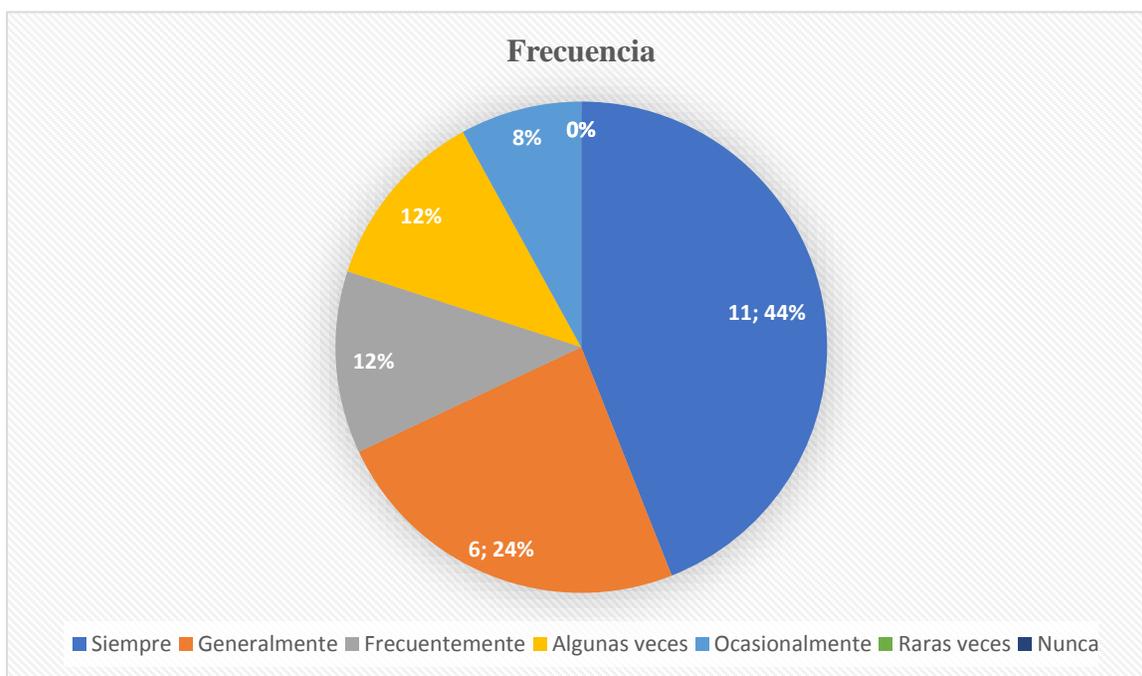


Gráfica 17.- Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



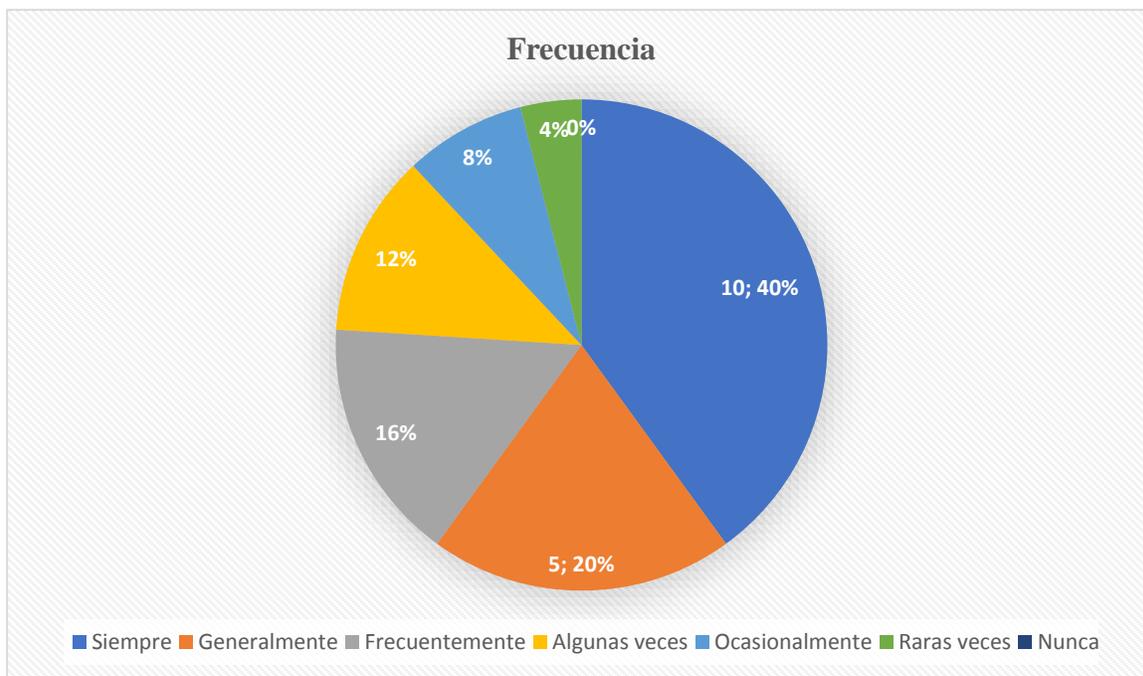
Gráfica 18.- Mi equipo se encuentra desorganizado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 19.- Mi equipo no me brinda protección en relacion con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes

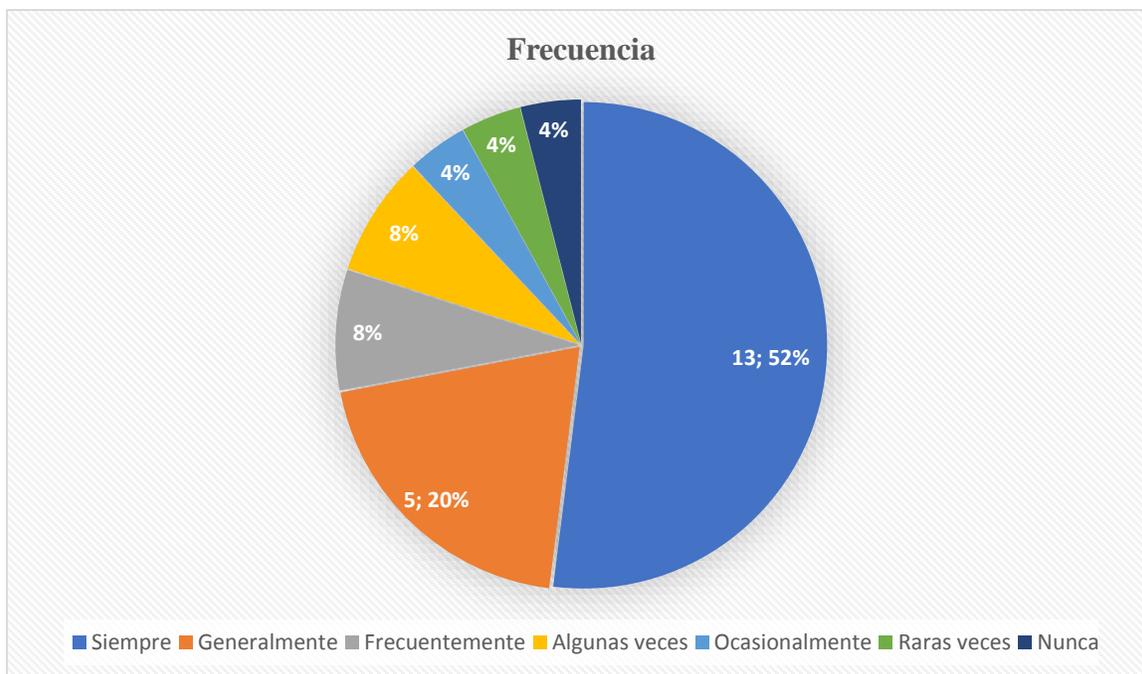




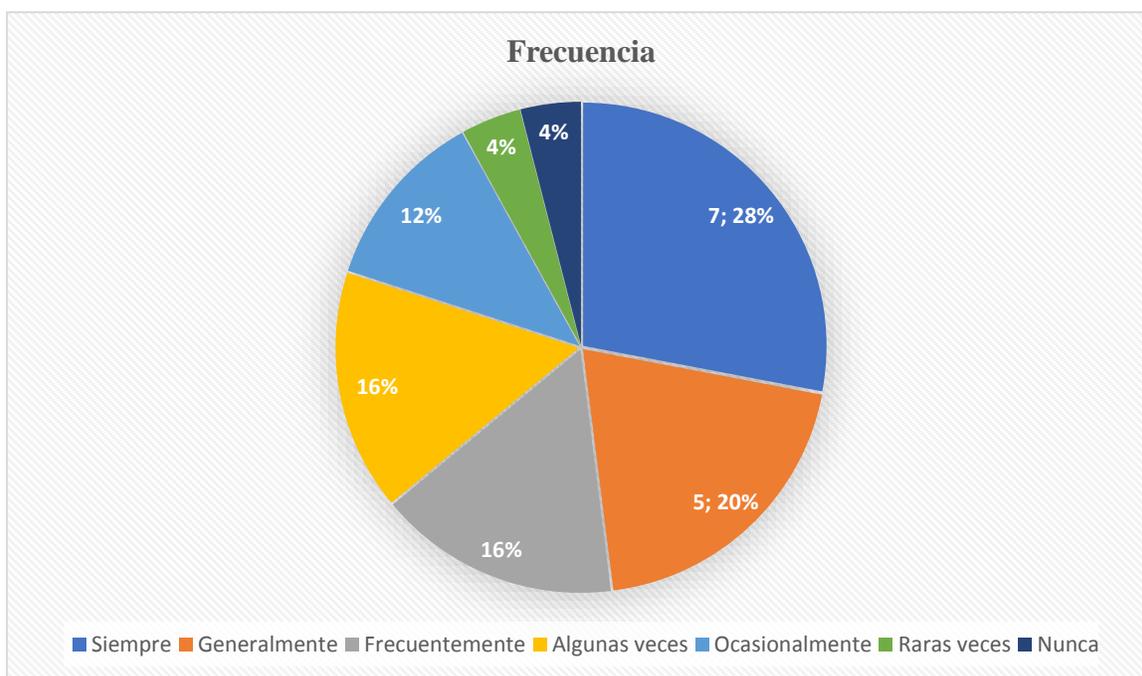
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 20.- La organizacion carece de direccion y objetivo



Gráfica 21.- Mi equipo me presiona demasiado

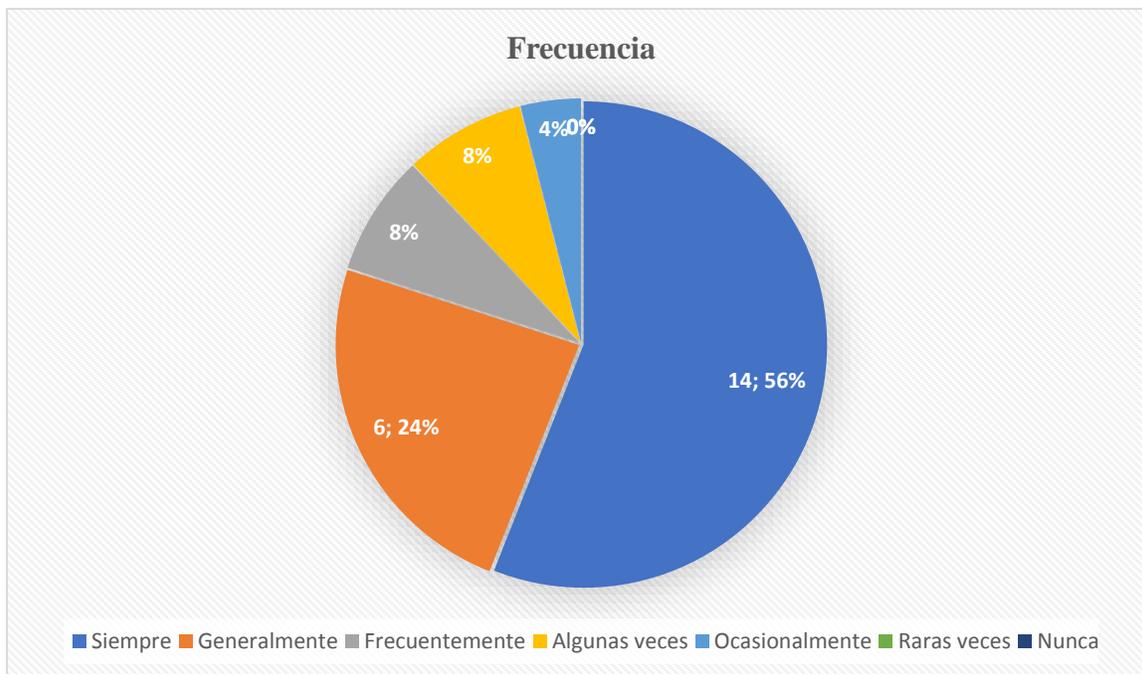




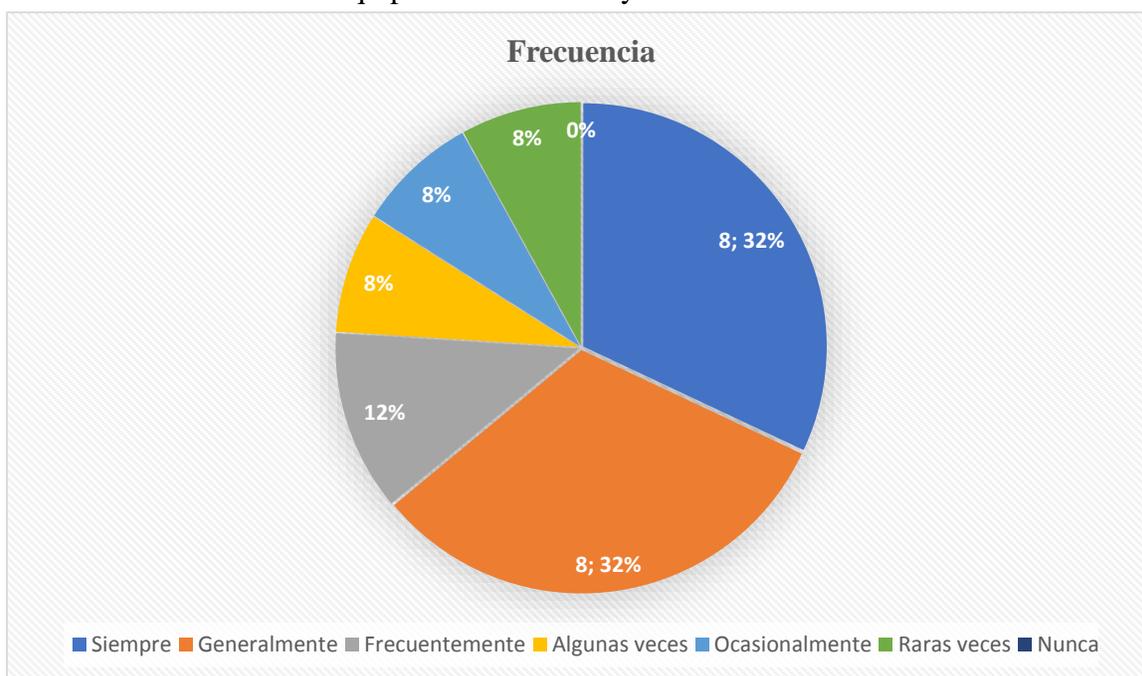
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 22.- Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo



Gráfica 23.- Mi equipo no me brinda ayuda tecnica cuando es necesario

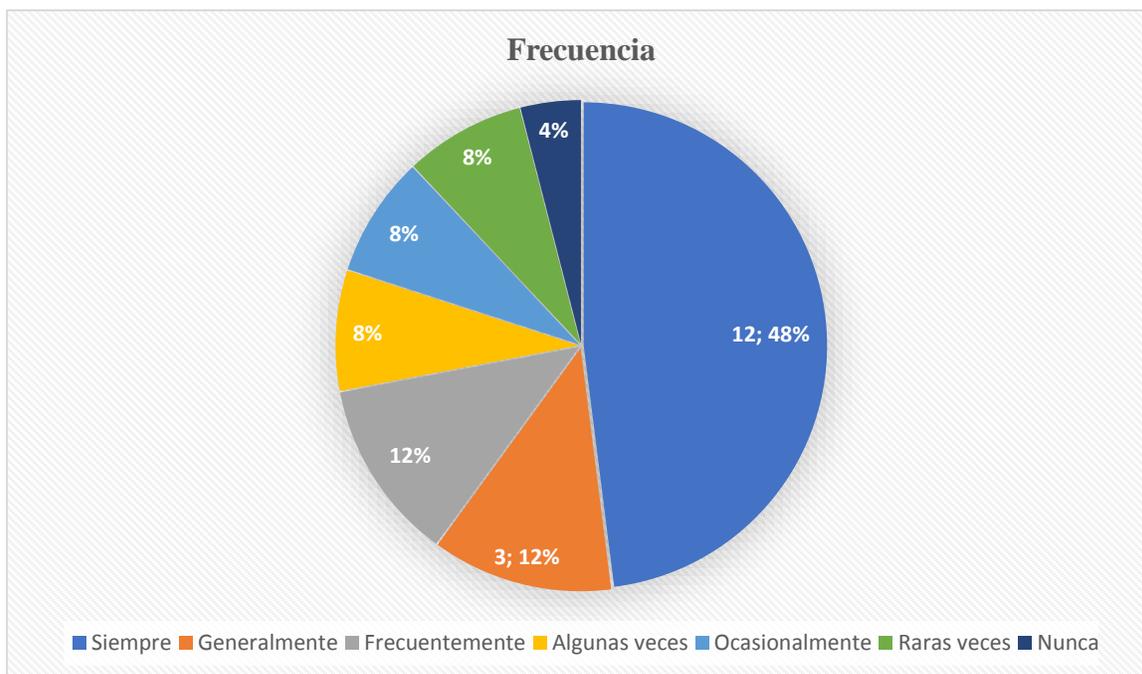




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 24.- La cadena de mando no se respeta

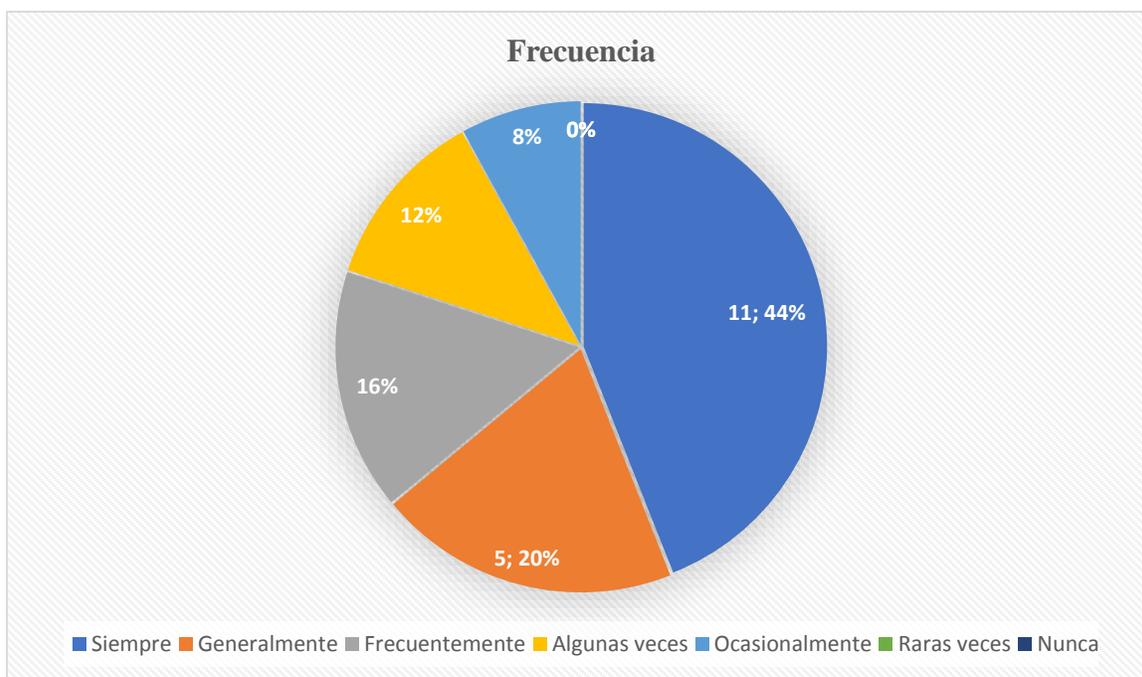




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Gráfica 25.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Anexo D.- Presupuesto

Materiales	Cantidad	Valor
Resma de Papel A4	2	\$ 6.00
Lapiz	10	\$ 2.50
Borrador	10	\$ 2.50
Transporte	4	\$ 20.00
Tinta para impresora	4	\$ 20.00
Carpeta Archivador	3	\$ 9.00
TOTAL	33	\$60.00



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Anexo F. Fotografías



Imagen 1. Revisión de los instrumentos antes de la aplicación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Imagen 2.- Aplicación de los reactivos a los trabajadores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



Imagen 3.- Revisión final del trabajo investigativo