



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL Y AMBIENTE LABORAL EN UNA CORPORACIÓN
MÉDICA DE QUITO DURANTE EL AÑO 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga General

Autor(a)

Tandalla Vargas Adriana Cristina

Tutor(a)

MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo

QUITO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

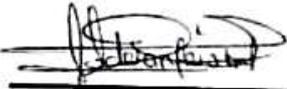
Yo, Adriana Cristina Tandalla Vargas declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés y Ambiente laboral en una corporación médica de Quito, durante el año 2021”, como requisito para optar al grado de Psicóloga General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 9 días del mes de julio de 2021, firmo conforme:

Autor: Adriana Cristina Tandalla Vargas

Firma: 

Número de Cédula: 1719109124

Dirección: Pichincha, Quito, Pomasqui, Barrio Central.

Correo Electrónico: atandalla@hotmail.com

Teléfono: 0995557875

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS Y AMBIENTE LABORAL DE UNA CORPORACIÓN MÉDICA DE LA CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL AÑO 2021” presentado por Adriana Cristina Tandalla Vargas, para optar por el Título Psicóloga General,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 09 de julio de 2021

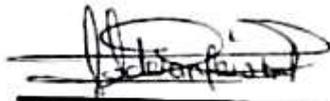


.....
MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicóloga General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 09 de julio de 2021



.....
Tandalla Vargas Adriana Cristina

1719109124

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: ESTRÉS Y AMBIENTE LABORAL EN UNA CORPORACIÓN MÉDICA DE QUITO, DURANTE EL AÑO 2021, previo a la obtención del Título de Psicóloga General reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 09 de julio de 2021



.....
Msc. Guerra Guerra Mónica Paulina
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
MSc. Pérez Vega Doris Jacqueline
VOCAL



.....
MSc. Reinoso Mena Edison Fernando
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios, que me ha acompañado y guiado mi camino a lo largo de toda mi vida, que me ha acompañado y me ha brindado la sabiduría de tomar las mejores decisiones para mi bienestar.

A mis padres por ser un pilar fundamental en mi vida personal y profesional y darme la oportunidad de estudiar y apoyarme en cada paso que he dado y daré.

A mi hermana ya que me ha enseñado que siempre somos capaces de lograr todo lo que nos proponemos e incluso más, si le metemos ganas.

A mis abuelos por estar a mi lado, aconsejarme y darme la energía en cada momento que he sentido que me ha llegado a faltar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminar mi camino y llenarme de oportunidades, sin soltar jamás mi mano.

Agradezco a mis padres, por ser mi ejemplo a seguir, por enseñarme que la vida jamás es fácil y que la única que tiene control de mi destino soy yo, por darme todas las oportunidades que han podido, por hacer de mi crecimiento profesional más llevadero y facilitar mi acceso a todos los beneficios de estudiar, por amarme y confiar en mí y en mi potencial, también a mi hermana por ser un apoyo incondicional no solo durante mi carrera, por recordarme que soy buena en lo que hago y por animarme a jamás desistir sin importar que tan difícil se ponga el camino. A mis abuelos, Alfonso, Yolanda y Margarita, por ser una fuente de inspiración para mí, por hacerme sentir invencible y enseñarme a disfrutar la vida cada día como si fuera el último.

Quiero agradecer a la facultad de psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica y a todos los docentes y compañeros que la conforman, ya que me han brindado la oportunidad de tener un crecimiento personal inimaginable, a mis docentes por compartir de manera abierta sus conocimientos, principalmente a mis docentes del área organizacional quienes me mostraron el camino profesional que deseo para mí y ver en ellos un ejemplo a seguir.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| PORTADA..... | i |
| AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL..... | ii |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | iii |
| DECLARACIÓN DE ATENTICIDAD..... | ix |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTO..... | vii |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| ESTRÉS LABORAL..... | 3 |
| AMBIENTE/CLIMA LABORAL..... | 5 |
| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 8 |
| OBJETIVOS..... | 8 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 8 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 8 |
| HIPÓTESIS..... | 9 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 10 |
| RESULTADOS..... | 15 |
| DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 31 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 34 |

| | |
|-------------|----|
| ANEXOS..... | 38 |
|-------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla No. 1 (Matriz de variables de investigación)..... | 10 |
| Tabla No. 2 (Relación entre los ítems y los factores de estrés laboral)..... | 12 |
| Tabla No. 3 (Valores de comparación de resultados de estrés laboral, dimensiones: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del líder y Falta de Cohesión)..... | 13 |
| Tabla No. 4 (Valores de comparación de resultados de estrés laboral, dimensiones: Respaldo del grupo, Tecnología y Territorio Organizacional)..... | 13 |
| Tabla No. 5 (Interpretación de los niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS) | 14 |
| Tabla No. 6 (Relación entre los ítems y escalas de clima laboral)..... | 14 |
| Tabla No. 7 (Interpretación Resultados clima laboral, escala por dimensión y escala de variable) | 15 |
| Tabla No. 8 (Frecuencias y promedios de estresores laborales) | 17 |
| Tabla No. 9 (Frecuencia y Porcentaje del factor “Clima organizacional”)..... | 18 |
| Tabla No. 10 (Frecuencia y porcentaje del factor “Estructura Organizacional”) | 19 |
| Tabla No. 11 (Frecuencia y porcentaje del factor “Territorio organizacional”)..... | 20 |
| Tabla No. 12 (Frecuencia y porcentaje del factor “Influencia de líder”)..... | 21 |
| Tabla No. 13 (Frecuencia y porcentaje del factor “Tecnología”)..... | 22 |
| Tabla No. 14 (Frecuencia y porcentaje del factor “Respaldo del Grupo”)..... | 23 |
| Tabla No. 15 (Frecuencia y porcentaje del factor “Falta de Cohesión”)..... | 24 |
| Tabla No. 16 (Porcentaje y frecuencia de los resultados general del Inventario de clima Organizacional IPCO)..... | 25 |
| Tabla No. 17 (Porcentaje y frecuencia del factor “Comunicación”-IPCO)..... | 26 |

| | |
|--|----|
| Tabla No. 18 (Porcentaje y frecuencia del factor Liderazgo- IPCO)..... | 27 |
| Tabla No. 19 (Porcentaje y Frecuencia del factor “Motivación”-IPCO) | 28 |
| Tabla No. 20 (Porcentaje y Frecuencia del factor “Satisfacción Laboral”-IPCO)..... | 29 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico No. 1 (Nivel de estrés laboral general – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 16 |
| Gráfico No. 2 (Promedio de estresores laborales – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 17 |
| Gráfico No. 3 (Resultados clima organizacional – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 18 |
| Gráfico No. 4 (Resultados, estructura organizacional – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 19 |
| Gráfico No. 5 (Resultados territorio organizacional – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 20 |
| Gráfico No. 6. (Resultados influencia del líder – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 21 |
| Gráfico No. 7 (Resultados tecnología– Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 22 |
| Gráfico No. 8 (Resultados respaldo del grupo– Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 23 |
| Gráfico No. 9 (Resultados Falta de cohesión– Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS) | 24 |
| Gráfico No. 10 (Resultados generales de clima organizacional/ ambiente laboral) | 25 |
| Gráfico No. 11 (Resultados del factor “comunicación”-IPCO)..... | 26 |
| Gráfico No. 12 (Resultados del factor “Liderazgo”-IPCO)..... | 27 |
| Gráfico No. 13 (Resultados del factor “motivación”-IPCO)..... | 28 |
| Gráfico No. 14 (Resultados del factor “satisfacción laboral”-IPCO)..... | 29 |

Gráfico No. 15 (Diagrama de dispersión entre el estrés laboral y el ambiente laboral).....
.....30

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
CARRERA PSICOLOGÍA GENERAL

TEMA: (ESTRÉS Y AMBIENTE LABORAL DE UNA CORPORACIÓN MÉDICA DE QUITO DURANTE EL AÑO 2021)

AUTOR: (Adriana Cristina Tandalla Vargas)

TUTOR: (MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo)

RESUMEN EJECUTIVO

Trabajo de investigación que recalcar la importancia de la salud mental dentro de las organizaciones, realizando un análisis correlacional. Con el objetivo de encontrar los niveles de estrés laboral presentes y que tan favorable es el ambiente laboral en una corporación médica de la ciudad de Quito, durante el año 2021 y en base a esos resultados establecer la relación existente entre estas dos variables, para cumplir el objetivo se aplicaron dos instrumentos cuantitativos: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y el Inventario psicológico de clima organizacional (IPCO) a una muestra de 66 colaboradores. La hipótesis que se manejó fue: Existe una correlación entre los niveles de estrés de los colaboradores de la organización y el clima laboral que se maneja diariamente durante los horarios laborales, de manera que los colaboradores que presentan altos niveles de estrés ven una disminución en la calidad del ambiente o clima laboral. Y se obtuvo cómo resultado una correlación inversamente proporcional entre el estrés laboral y el clima laboral ($r = -.275$, $p = < 0.05$) demostrando que cuando el estrés laboral aumenta el ambiente o clima laboral disminuye. Llegando a la conclusión de que son variables complementarias dentro de una organización.

DESCRIPTORES: Clima organizacional, corporación médica, correlación, estrés laboral, Quito.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
CARRERA PSICOLOGÍA GENERAL

THEME:

(STRESS AND WORK ENVIRONMENT OF A MEDICAL CORPORATION OF QUITO DURING THE YEAR 2021)

AUTOR: (Adriana Cristina Tandalla Vargas)

TUTOR: (MSc. Valencia Gonzales Edwin Guillermo)

ABSTRACT

Research work that emphasizes the importance of mental health within organizations, performing a correlational analysis. With the objective of finding the levels of work stress present and how favorable is the work environment in a medical corporation in the city of Quito, during the year 2021 and based on these results establish the relationship between these two variables, to meet the objective two quantitative instruments were applied: Questionnaire on work stress of the OIT-OMS and the Psychological Inventory of Organizational Climate (IPCO) to a sample of 66 employees. The hypothesis was: There is a correlation between the stress levels of the organization's employees and the work environment that is managed daily during working hours, so that employees who have high levels of stress see a decrease in the quality of the work environment or work climate. An inversely proportional correlation was obtained between work stress and work climate ($r = -.275$, $p = < 0.05$), showing that when work stress increases, the work environment or climate decreases. This leads to the conclusion that they are complementary variables within an organization.

KEYWORDS: correlation, medical corporation, Organizational climate, Quito, Work Stress



ESTRÉS Y AMBIENTE LABORAL EN UNA CORPORACIÓN MÉDICA DE QUITO DURANTE EL AÑO 2021

Stress and Work Environment at a medical corporation in Quito during 2021

Autor: Adriana Tandalla Vargas

atandalla@indoamerica.edu.ec

Tutor: MSc. Valencia Gonzales Edwin
Guillermo

correoinstitucional@uti.edu.ec

Lector: Nombre Apellido-Apellido

correoinstitucional@uti.edu.ec

Lector: Nombre Apellido-Apellido

correoinstitucional@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Psicólogo General de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.



Quito, Ecuador.

RESUMEN

Trabajo de investigación que recalcar la importancia de la salud mental dentro de las organizaciones, realizando un análisis correlacional. Con el objetivo de encontrar los niveles de estrés laboral presentes y que tan favorable es el ambiente laboral en una corporación médica de la ciudad de Quito, durante el

año 2021 y en base a esos resultados establecer la relación existente entre estas dos variables, para cumplir el objetivo se aplicaron dos instrumentos cuantitativos: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y el Inventario psicológico de clima organizacional (IPCO) a una muestra de 66 colaboradores. La hipótesis que se manejó fue: Existe una correlación entre los niveles de estrés de los colaboradores de la organización y el clima laboral que se maneja diariamente durante los horarios laborales, de manera que los colaboradores que presentan altos niveles de estrés ven una disminución en la calidad del ambiente o clima laboral. Y se obtuvo cómo resultado una

ABSTRACT

Research work that emphasizes the importance of mental health within organizations, performing a correlational analysis. With the objective of finding the levels of work stress present and how favorable is the work environment in a medical corporation in the city of Quito, during the year 2021 and based on these results establish the relationship between these two variables, to meet the objective two quantitative instruments were applied: Questionnaire on work stress of the OIT-OMS and the Psychological Inventory of Organizational Climate (IPCO) to a sample of 66 employees. The hypothesis was: There is a correlation between the stress levels of the organization's employees and the work environment that is managed daily during working hours, so that employees who have high levels of stress see a decrease in the quality of the work environment or work climate. An inversely proportional correlation was obtained between work stress and work climate ($r = -.275$, $p = < 0.05$),

Abril de 2021.

correlación inversamente proporcional entre el estrés laboral y el clima laboral ($r = -.275$, $p < 0.05$) demostrando que cuando el estrés laboral aumenta el ambiente o clima laboral disminuye. Llegando a la conclusión de que son variables complementarias dentro de una organización.

showing that when work stress increases, the work environment or climate decreases. This leads to the conclusion that they are complementary variables within an organization.

Palabras Clave: Clima organizacional, corporación médica, correlación, estrés laboral, Quito.

Keywords: correlation, medical corporation, Organizational climate, Work, Quito, Stres

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

1. INTRODUCCIÓN

La salud mental ha sido un tema de gran interés para el área organizacional por sus implicaciones no solo en el bienestar de los trabajadores, sino también en la salud y eficacia de las organizaciones.

Estrés laboral.

Según Selye (1956, como se citó en Sánchez, 2010) el estrés ocurre cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno, y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio.

El concepto de estrés dentro de la organización o estrés laboral se define como una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral puede aparecer cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (El estrés laboral como síntoma de una empresa” perspectivas, 2007)

El estrés puede llegar a afectar de manera significativa al rendimiento laboral de los colaboradores dentro de una organización, es por eso que se debe mantener un constante control sobre los niveles de estrés que se mantienen dentro de la empresa, cuando las actualizaciones y evaluaciones de este factor son constantes se puede tener un régimen de situaciones que mantienen niveles bajos de estrés laboral y se puede actuar de manera más eficaz una vez que se encuentren alteraciones en ese régimen que implique un aumento en el nivel de estrés laboral de los colaboradores.

Hans Selye fue el primero en introducir y popularizar el concepto de estrés como una idea científica médica. El término estrés aparece en escritos del siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aplicación, El estrés laboral, por su parte, es un problema de salud ocupacional que ha generado un amplio número de investigaciones (Sánchez, 2010).

El estrés laboral es un factor cuyo estudio en el ámbito empresarial ha llegado a ser fundamental, principalmente por el departamento de talento humano de cada organización, es necesario tomar en cuenta que el estrés puede llegar a causar graves problemas en el grupo de colaboradores que son parte de la empresa, prediciendo que puede llegar a desestabilizar el ambiente laboral presente en la misma, causar conflictos internos y externos, generar patologías físicas, psicológicas, emocionales y mentales, consecuencias que afectar directamente a la productividad de los miembros de una organización.

“Las definiciones de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, psicológicos, etc.” (Osorio; Cárdenas. 2016)

El tener conocimiento sobre los niveles de estrés presentes dentro de una organización, permite que el departamento de talento humano, que es el departamento que se encarga de establecer una relación entre los colaboradores y los objetivos empresariales en busca de un beneficio bilateral, logre prevenir situaciones que puedan generar estrés laboral en sus trabajadores

Según Ruiz (2018, cómo se citó en Angarita, Oregón y Niño, 2020) La manifestación del estrés de forma externa se debe a un accionar de emociones que generan ansiedad, desconfianza, desesperación, manifestaciones

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

físicas como sudoración y efectos involuntarios como tics productos de la misma preocupación excesiva de la persona ante situaciones donde la persona se ve incapaz de superar en el área de trabajo

En el trabajo, es necesario mantener y desarrollar las calificaciones profesionales, sumado a la irregularidad de la jornada laboral, la violencia contra la profesión, El trabajo se ha completado y no hay oportunidad de exponer las quejas y la inseguridad laboral como los factores que provocan el estrés y su impacto en el desempeño laboral de la empresa.

la gente es cada vez más consciente de que el estrés ocupacional conduce a costos secundarios evitables, y la asignación adecuada del trabajo para promover la salud, para los países que están adoptando este método, puede constituir un equivalente en la competencia global cada vez mayor, convirtiendo esto en una gran ventaja, sin embargo, para el problema actual, lo que es más importante son los cambios experimentados por la mayoría de los trabajadores. Estos cambios se atribuyen en primer lugar al progreso tecnológico, la transformación provocada por el desarrollo de la economía mundial, la migración de trabajadores y la población cambiante de la fuerza de trabajo.

Una encuesta europea sobre cambios en las cargas laborales estresantes durante un período de 10 años, es decir, entre los años 1990 y 2000 ha llegado a la conclusión, a modo de ejemplo, que en el año 2000 el 22% de los encuestados (n = 21.500) trabajaban a turnos, el 29% estaba sometido a fuertes ruidos y el 60% (frente al 50% en 1990) soportaba premuras de tiempo a la hora de hacer su trabajo. Por otra parte, el 40% (poco menos en 1990) sufría monotonía y escaso

control o margen de decisión sobre sus tareas, responsabilidades y obligaciones en el puesto laboral al que pertenecen. (Fernández, Siegristb, Rödelb, & Hernández, 2003)

Especificando a las corporaciones médicas de la ciudad de Quito-Ecuador durante el año 2021, es de vital importancia recalcar que el ritmo laboral a aumentado un 100% desde que empezó la pandemia de COVID-19 en el año 2019, la demanda de centros clínicos, hospitalización y laboratorios autorizados para realizar pruebas del virus antes mencionado, incrementó de manera significativa, lo que obligó al personal médico a aumentar sus jornadas laborales, generar mayor respuesta ante las demandas presentes e incrementar su productividad, esto generó ha generado altos niveles de estrés laboral en el personal médico, puesto que, los horarios de descanso son reducidos y la convivencia diaria se vió interrumpida por las etapas de confinamiento social, el miedo que generó en el personal médico el asistir a sus trabajos diariamente con el riesgo de contagiarse y aún peor contaiar a su familia y círculo social cercano, generó descontento e insatisfacción por parte de los trabajadores.

Como fué antes mencionado las condiciones sociales son favorables para los servidores de la salud, sin embargo es necesario tomar en cuenta que dentro de las corporaciones médicas existe también un área administrativa encargada de manejar la logística de todo el personal y encargarse de todo proceso que no implique actividad clínica, hospitalaria o laboratorista, considerandola también como un grupo vulnerable al pertenecer a corporaciones médicas con alto riesgo al contagio, sobre todo aquellos miembros que asisten a sus labores diarias de manera presencial, este grupo de personal también se ve afectado por la situación sanitaria que se atravieza actualmente,

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

afectando no solo las condiciones sociales, sino también las condiciones económicas.

Gran porcentaje del área administrativa de las corporaciones médicas se ven afectadas directamente por la disminución económica presente durante el último año y medio, esto puesto a que, una parte de esta área se ve encargada de manejar los ingresos y egresos de las corporaciones médicas, es decir el área contable. Al sufrir bruscos cambios en el flujo monetario al que las corporaciones se ven acostumbradas, empiezan a surgir problemas como: retrasos en la cancelación de los sueldos, bajo presupuesto para contratación de personal, etc. Esto ha llegado a hacer de las empresas un grupo recursivo, tomando en cuenta que al aumentar la demanda de servicios, automáticamente aumenta la demanda de servidores que logren satisfacer esos servicios y que la organización aún sea rentable desde de la adquisición de nuevo personal.

Ambiente/Clima Laboral

El concepto de “clima laboral” trata de dar a conocer una serie de factores del medio ambiente, psicológicos, físicos y sociales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones, también definido por Veloso Besio, C (2007) como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella.

El clima laboral ha permitido a las empresas general un modelo de reclutamiento interno, que se basa en la motivación e incentivo de los trabajadores de una empresa para subir en el nivel jerárquico establecido dentro del organigrama.

Likert y MC Greg (1960, como se citó en Cuadra & Veloso, 2007) proponen el concepto de “clima organizacional” o “clima laboral”, como un concepto multifactorial, teniendo como interés u objetivo el evaluar la manera en que los directivos y los responsables organizacionales o altos mandos dentro de la organización establecían el clima laboral u en este espacio es donde al mismo tiempo también se buscaban evaluar el método laboral, la eficacia, eficiencia, el grado en que resultaban competentes en la ejecución con influencia positiva en el contexto organizacional, es decir su rendimiento.

El término ambiente laboral se refiere a cada una de las condiciones y factores que afectan el trabajo y por ende al trabajador, creando repercusión en toda la organización, estos factores pueden ser: físico, social, psicológico y las condiciones ambientales, como los factores ambientales en las que se incluyen: iluminación, temperatura y ruido; y la ergonomía general, especificando que estos últimos hacen arte de la infraestructura de la organización y que esta infraestructura es una base para una satisfacción laboral y buen desempeño. (Contreras I, Reynaldos G, & Cardona A. 2015).

Según Rodríguez (2016). Alrededor de la década de los años 1970, el clima laboral se empezó a estudiar desde una perspectiva individual en la que cada trabajador, como parte independiente pero no separado de la empresa percibe su ambiente de trabajo, y a comienzo de la década de los años 1990, se logra determinar el clima organizacional como un grupo de varias apreciaciones que tiene cada uno de los trabajadores de manera individual sobre las prácticas y procesos que ocurren en su puesto de trabajo y dentro de la organización a la que pertenecen y que inciden en la conducta del individuo en la misma.

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

Todas las emociones que se describen en las diferentes taxonomías se experimentan o son motivadas en el ambiente laboral, es por eso que se dice que el desenvolvimiento de los trabajadores, es decir, si rendimiento depende del ambiente laboral al que pertenecen, teniendo importantes consecuencias en el bienestar del trabajador/a, en el ambiente organizacional y en general en la productividad Feldman y Blanco, (2006).

En el ambiente de trabajo, las actividades del trabajador están relacionadas con su objeto de trabajo, herramientas de producción, lugar de trabajo, área de trabajo, área de respiración y elementos ambientales físicos o naturales que interfieren con el proceso de producción, incluyendo factores de riesgo nocivos y peligrosos. puede cambiar su salud y causar enfermedades relacionadas con el trabajo.

Algunas de las condiciones laborales que se pueden llegar a identificar como una fuente de estrés laboral son todas aquellas que se encuentren relacionadas con el contenido del cargo, la sobrecarga laboral, las horas laborales, el tipo de contrato, la ausencia de promoción, el reconocimiento entre otros, considerados como factores de riesgo que desencadenan en situaciones de tensión y afectan la salud del trabajador.

La medición del clima organizacional generalmente se realiza encuestando a los trabajadores de la organización o de un área determinada que desea medir. Aunque existen diferentes herramientas, métodos y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos están de acuerdo en que los atributos o variables deben medirse en dos partes: una es el clima organizacional actual y la otra es el clima organizacional adecuado. La brecha entre las dos medidas es muy útil para diagnosticar problemas organizacionales

y se puede explorar y corregir más adelante. El estrés laboral se empieza a manifestar cuando el trabajador/a llega al punto de agotar todos y cada uno de los recursos que posee y tiene a la mano dentro de su puesto laboral, para enfrentar los factores laborales que lo rodean o los factores laborales que le lleguen a crear un conflicto, generando una diversidad de manifestaciones y ocasionando un desgaste físico como psicológico los mismos que van acompañados de síntomas que van desde la irritabilidad hasta la depresión.

Las condiciones laborales en el mundo han experimentado grandes cambios en las últimas décadas, esto empieza a suceder cuando las empresas empiezan a darle importancia a cómo se sienten los trabajadores dentro de la organización y cómo estas sensaciones afectan su rendimiento, trayendo mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre sus tareas; lo que ha sido identificado como fuentes de estrés laboral y asociado al desarrollo de diversas patologías (Alvarado et al. 2012)

Dentro de una organización, uno de los objetivos del área de talento humano, es mantener un clima laboral saludable para absolutamente todos los colaboradores de la institución, esto ha demostrado traer consecuencias positivas a la empresa como tal, ya que, al tener trabajadores satisfechos, con las condiciones laborales que como organización se les ofrece, que cuentan con un ambiente laboral saludable y que se sienten una parte importante de la organización, logran desempeñar su papel como tal, como una parte de la organización y no cómo un soporte al trabajo realizado por otros.

“Por aquel entonces la psicóloga social Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales de los trabajadores de los profesionales de

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

ayuda y calificaba a los afectados de sobre carga emocional con el mismo término que de forma coloquial utilizaban los abogados californianos entre ellos para describir el proceso gradual de pérdida de interés y responsabilidad profesional respecto a los clientes. Maslach lo llamó síndrome de Burnout porque los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término y no era estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos. Desde entonces el término Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional se utiliza para expresar el sufrimiento personal derivado del desgaste emocional en el trabajo directo con personas, sobre todo en situaciones de enfermedad o desamparo. Esta expresión ha tenido tanta fortuna, que ha perdido consistencia científica de ambigua e inespecífico y ha pasado de ser un cajón de sastre donde incluir cualquier desajuste social- laboral, como sinónimo de estrés laboral, aunque se refiere al estrés interpersonal que se da con el usuario de la relación laboral, aunque se refiere al estrés interpersonal que se da con el usuario de la relación laboral”. Gonzales (1998)

Para que una persona pueda desarrollar su propio trabajo con alta calidad, debe satisfacer ciertos factores subjetivos y objetivos o factores externos. Estos factores constituyen la realidad más allá del sujeto y pueden ser accedidos directamente por los órganos de los sentidos, que es el mundo externo del individuo en la organización. Son sustantivos y están determinados por factores internos, leyes, etc.

El desafío al que se enfrentan actualmente las organizaciones en la gestión del personal de las organizaciones de salud es establecer un mecanismo que permita planificar los recursos humanos y de esta manera lograr

satisfacer eficazmente las necesidades de atención de la salud y al mismo tiempo brindar estabilidad laboral a los trabajadores. Satisfacer esta preocupación.

La complejidad, magnitud e impacto de los problemas que se mencionaron anteriormente son resultado de diferentes causas, entre las que se resaltan factores como: el deterioro de las condiciones del ambiente laboral, tomando en cuenta que este factor en específico incide o repercute de manera directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda.

Iglesias (2015) plantea en su investigación que el clima organizacional o ambiente laboral ha logrado finalmente despertar el especial interés de muchos investigadores desde el pasado siglo, principalmente al analizar la influencia que los cambios tecnológicos, económicos y sociales han producido en las organizaciones modernas y por ende los beneficios que se pueden obtener de los mismos.

El ambiente de trabajo refleja la interacción entre características individuales y organizacionales; incluye organización, estructura y operación, donde los individuos realizan su trabajo, actividades relacionadas con el objeto de trabajo, otras personas, etc. Estos factores constituyen una interdependencia altamente dinámica. El sistema afecta el desempeño del sistema. obrero.

Pregunta de Investigación:

¿Cuál es la relación existente entre el estrés y el ambiente o clima laboral en una corporación médica?

Justificación:

En la actualidad, muchas empresas nacionales y extranjeras ven al estrés laboral como un tema de investigación importante, ya que, comprender sus causas y consecuencias puede

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

prevenir futuras enfermedades laborales, que pueden provocar ausentismo, rotación de personal y bajo rendimiento. No solo afectan a los propios empleados, sino que también afectan a toda la organización.

La presente investigación permite determinar los niveles de estrés en el personal de una corporación médica y también permite identificar los factores estresores que influyen en el rendimiento del personal. Toda empresa actualmente busca ser posicionada dentro de los primeros lugares a los cuales acudir en caso de necesitar un servicio en específico, es por esta razón que pueden llegar a presionar al personal a tal punto de generar cómo organización, factores estresores que no permitan que los trabajadores cumplan con los objetivos planteados por la organización. Es importante realizar una investigación que permita identificar estos factores estresores y los niveles que actualmente presentan los colaboradores dentro de la organización para lograr un bien común, es decir mientras la eficacia del trabajador no se vea afectada por los factores estresores permitirá que la empresa aumente su productividad y sea cada vez más rentable.

También es importante tener en cuenta que altos niveles de estrés pueden llegar a causar desestabilización en el clima laboral de la organización lo que de igual manera afectaría de manera negativa a la productividad del trabajador y en su rendimiento dentro de su campo laboral.

Es muy riesgoso considerar que el ambiente laboral no es un tema de relevancia en las organizaciones, tomando en cuenta que las organizaciones médicas sobreviven por sus recursos humanos, es decir, sus trabajadores. Varios estudios confirman que entre mejor se sienta el trabajador dentro de la organización, más disposición va a tener de realizar sus

funciones e incluso realizar más de lo que sus funciones determinan.

Objetivos:

El objetivo de la presente investigación es identificar los niveles de estrés presentes en el personal, las características propias del clima laboral y determinar la relación existente entre estas dos variables en una corporación médica de la ciudad de Quito-Ecuador en el año 2021.

Objetivos específicos:

1. Determinar los niveles de estrés presentes en los colaboradores de la corporación médica.
2. Establecer el clima laboral en el que se desempeñan diariamente las labores de los colaboradores de la organización.
3. Definir si existe una relación entre los niveles de estrés presentes en los colaboradores y los resultados del clima laboral identificado dentro de la organización.

Planteamiento del problema.

El estrés es una enfermedad psicológica, la cual se ha desarrollado en los últimos tiempos alcanzando valores a considerar en los entornos laborales. En el medio ecuatoriano se ha detectado un incremento de dicha alteración, donde el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés Enríquez (2016).

Dentro de las organizaciones, en especial en organizaciones relacionadas al campo de la salud, cómo las corporaciones médicas, los niveles de estrés se han ido incrementando debido al inicio de la pandemia mundial por COVID-19 desde el año 2020. La

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

responsabilidad humana que adquieren este tipo de organizaciones se ha

vuelto un factor estresor para el personal de dichas organizaciones “los síntomas fisiológicos del estrés si repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores” López (2015, p. 88)

El hecho de que se hayan aumentado los factores estresores dentro de las organizaciones puede que tenga influencia con el cambio del clima laboral que también se puede ver presente ya que no siempre el trabajo que realizan los colaboradores es de manera presencial, el trabajado ha aumentado de manera significativa lo que ha hecho que existan más roces con respecto a que funciones de cumplir cada persona dentro de la organización, y hasta qué punto se puede llegar a comprometer el clima laboral con el pretexto de no disminuir la productividad de los empleados y que no repercuta en la productividad de la organización, es por eso la importancia de esta investigación ya que, por medio de esta podemos identificar esa relación existente entre el estrés laboral y el clima laboral, esa relación va a permitir a las empresas principalmente corporaciones médicas identificar si al mejorar las condiciones laborales u otorgando un mejor ambiente laboral para los trabajadores, los niveles de estrés pueden llegar a disminuir, o por lo contrario, si al implementar medidas dentro de la organización que disminuyan los niveles de estrés, el ambiente laboral puede verse mejorado o si las relaciones laborales han demostrado ser más amenas, en cualquiera de los dos casos, el resultado final siempre será mejorar y/o aumentar la productividad de la organización como grupo conjunto con sus trabajadores.

Obviamente, la presión del trabajo dificulta la realización de determinadas tareas y

Actividades laborales, si se siguen proponiendo, se convertirán en un El problema de los trabajadores también afecta a la organización. Cuando Los trabajadores experimentan presión laboral, que también puede afectar su nivel de trabajo. Satisfacción laboral, es decir, el grado de conformidad con el personal Sobre su entorno laboral.

En las corporaciones medicas se ha visto incrementado el nivel de estrés en los trabajadores del área clínica y del área administrativa, principalmente por el miedo al que se enfrentan diariamente por la exposición constante al virus, esto porque son organizaciones que dentro de sus servicios ofrecen la realización de pruebas Covid-19, este miedo recae en que el personal se contagios y la cadena de contagio continúe hasta sus familias. Eso afecta su desempeño ya que su estabilidad emocional se ve afectada, generando posibles conflictos interpersonales que dañan el clima laboral, esta situación no afecta únicamente al personal involucrado si no al todo el personal del área presente ya que influye en la eficacia y concentración de los colaboradores.

Hipótesis.

Existe una relación directa entre los niveles de estrés de los colaboradores de la organización y el clima laboral que se maneja diariamente durante los horarios laborales, de manera que los colaboradores que presentan altos niveles de estrés ven una disminución en la calidad del ambiente o clima laboral.

2. MARCO METODOLÓGICO

Para la realización de la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo no

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

experimental porque no existe manipulación de la variable independiente, para obtener resultados en la variable dependiente, de carácter transversal porque se estudia en un tiempo determinado y con alcance correlacional ya que se busca relacionar entre dos variables: el estrés laboral y el clima o ambiente Laboral. Los datos se tabularon en Excel después de haber aplicado los instrumentos, para posteriormente pasar los datos ya tabulados al programa SPSS, siendo este un programa estadístico utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja.

El tipo de investigación es un estudio correlacional que consiste en ver la relación entre la variable independiente y dependiente. La población utilizada en la investigación es finita porque se enfoca específicamente en trabajadores de una corporación médica de la ciudad de Quito. Se utilizó una encuesta de datos sociodemográficos (anexo 2) para establecer las características de la muestra, para poder aplicar esta encuesta y los instrumentos, fue necesario solicitar un consentimiento informado (anexo 3) por los participantes. También se tomó como criterio la disponibilidad, accesibilidad y que cumplieran con los criterios de inclusión para la investigación que son los siguientes: Trabajadores pertenecientes a una corporación médica, ambos sexos.

Para recolectar la información necesaria, se utilizaron dos instrumentos validados y una ficha sociodemográfica para recaudar la información de la muestra que incluye un total de: 66 trabajadores.

Debido a la situación por la que se atraviesa en la actualidad (Covid-19), y al riesgo de contagio que implica realizar la aplicación de los instrumentos de manera presencial, se

tomó la decisión junto con el área de recursos humanos de la corporación médica donde se llevó a cabo la investigación, de que la aplicación de los instrumentos se realizaría de manera virtual, tomando evidencias de la aplicación presentando antes una solicitud de aplicación y recalando que los datos de los participantes son total y completamente anónimos. (Anexo 4)

Tabla 1: Matriz de variables de investigación:

| Vari able | Tipo | Definic ión | Indica dores | Herra mient a |
|-----------------------------|-----------------------|--|--|---|
| Estrés | Inde pendient e | Alteraci ón en el equilibri o del organism o causada por la acción de un agente externo o interno | <ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de estrés • Nivel intermedio • Estrés • Alto nivel de estrés | Cuesti onario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS. |
| Ambiente laboral | Depen diente | Las percep ciones compar tidas | <ul style="list-style-type: none"> •Favorable. •Mediamente | Invent ario psicoló gico de clima |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | |
|--|--|---|---------------------------|------------------------|
| | | por los miembros de una organización respectivo de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella | e Favorable •Desfavorable | organizacional (IPCO). |
|--|--|---|---------------------------|------------------------|

Elaborado por: Adriana Tandalla.

Fue necesario pasar los instrumentos de evaluación a un documento de Google Forms, junto a un consentimiento informado que garantice la voluntariedad del personal para cumplir con los instrumentos y la ficha sociodemográfica para corroborar los datos de identificación básicos, se realizó una reunión vía zoom para poder explicar a todos los colaboradores la intención de la investigación, el compromiso que deben tener para responder de manera sincera y objetiva, explicar que no es una colaboración

obligatoria, es decir que si no consideran pertinente su aporte pueden retirarse de la aplicación en el momento que deseen, se explicó también el objetivo de la investigación, los objetivos de cada instrumento y se estableció una fecha límite para que todos los que vayan a colaborar registren sus respuestas en el link del documento virtual que se les haría llegar por medio de sus correos electrónicos desde el correo del área de talento humano de la corporación médica.

La muestra de la investigación se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q}{N (N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

- n= Tamaño de muestra
- Z= Valor Z curva normal (1.96)
- Z= (x - m) / s
- P= Probabilidad de éxito (0.50)
- Q= Probabilidad de fracaso (0.50)
- N= Población (80)
- E= Error muestral (0.05)

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50)}{80 (80-1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{(3,84) (0,25) (80)}{(79) (0,0025) + (3,84) (0,25)}$$

$$n = \frac{(0,96) (80)}{(0,1975) + (0,96)}$$

$$n = \frac{(76,8)}{(1,16)}$$

$$n = 66$$

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

El primer instrumento aplicado es:

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

Se inició evaluando el nivel de estrés presente en los colaboradores de la corporación médica, este se evaluó por medio del Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Anexo 1). Este cuestionario consta de 25 ítems que busca de forma individual y general dar valor a distintos estresores laborales ubicando su foco de atención en diferentes aspectos, entre ellos se tiene: condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías y su aplicación al ambiente laboral, la estructura organizacional llegando incluso a evaluar aspectos relacionados al clima organizacional. Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés dentro de su jornada laboral, tomando cada pregunta o cada ítem como una afirmación, se debe escoger la respuesta en base a la escala: nunca "1", raras veces "2", ocasionalmente "3", algunas veces "4", frecuentemente "5", generalmente "6" y siempre "7". Las respuestas de cada ítem se agrupan formando diferentes escalas de estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes (Paredes, 2016). En la siguiente tabla se puede identificar la relación entre los ítems y los factores que evalúa el test:

Tabla 2. Relación entre los ítems y los factores del estrés laboral

| Factor del estrés | Ítem | Rango de |
|-------------------|------|----------|
|-------------------|------|----------|

| laboral | | estrés |
|---------------------------|---------------|--------|
| Falta de Cohesión | 7, 9, 18, 21 | 4-28 |
| Respaldo del grupo | 8, 19, 23 | 3-21 |
| Tecnología | 4, 14, 25 | 3-21 |
| Influencia del líder | 5, 6, 13, 17 | 4-28 |
| Territorio Organizacional | 3, 15, 22 | 3.21 |
| Estructura Organizacional | 2, 12, 16, 24 | 4-28 |
| Clima Organizacional | 1, 10, 11, 20 | 4-28 |

Elaborado por: Adriana Tandalla

Fuente: Llana Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova, 2009

La evaluación de cada factor se llevó a cabo al sumar las respuestas de cada entrevistado y comparar los resultados con los valores de las siguientes tablas, para las dimensiones de: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del líder y Falta de Cohesión (tabla 3). Para las dimensiones de: Respaldo del grupo, Tecnología y Territorio Organizacional (tabla 4).

Tabla 3. Valores de comparación de resultados de estrés laboral, dimensiones: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del líder y Falta de Cohesión

| Nivel de estrés | Puntuación |
|-----------------------|------------|
| Nivel bajo de estrés. | 4-14 |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | |
|-----------------------------|-------|
| Nivel intermedio de estrés. | 15-19 |
| Estrés | 20-24 |
| Nivel alto de estrés | 25-28 |

Elaborado por: Adriana Tandalla
Fuente: Llana Álvarez, Javier. F.
"Ergonomía y Psicosociología Aplicada.
Manual para la formación del especialista".
Valladolid: Lex Nova, 2009

Tabla 4. Valores de comparación de resultados de estrés laboral, dimensiones: Respaldo del grupo, Tecnología y Territorio Organizacional

| Nivel de estrés | Puntuación |
|-----------------------------|------------|
| Nivel bajo de estrés. | 3-11 |
| Nivel intermedio de estrés. | 12-14 |
| Estrés | 15-18 |
| Nivel alto de estrés | 19-21 |

Elaborado por: Adriana Tandalla
Fuente: Llana Álvarez, Javier. F.
"Ergonomía y Psicosociología Aplicada.
Manual para la formación del especialista".
Valladolid: Lex Nova, 2009

La validez y confiabilidad del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS ha sido tomada de los resultados realizados en México, por Medina, Preciado y Pando (2007, como se citó en Suarez, 2013), tomando en cuenta que se logró encontrar ninguna prueba o evidencia de la prueba original. En ella se puede evidenciar que la prueba KMO (0,915) logra mostrar un nivel adecuado de los ítems para proceder con el análisis de los resultados obtenidos de la misma. Su eficiencia es de

2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. La confiabilidad del instrumento se llevó a cabo gracias al método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

Es necesario que por cada ítem se pueda indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa:

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.

La interpretación en relación a los niveles de estrés en el presente cuestionario se determina a partir de la sumatoria de cada ítem de las subescalas del cuestionario, para obtener la media aritmética del total de cada escala y sumar los valores obtenidos de esta manera el valor total podrá indicar el nivel de estrés que cada persona está experimentando, en relación a la escala que se presentará a continuación.

Tabla 5. Interpretación de los niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS

| | |
|------------------------------|--------------------------------|
| Nivel de estrés Identificado | Sumatoria de Puntajes de Ítems |
|------------------------------|--------------------------------|

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | |
|-----------------------------|---------------|
| Nivel bajo de estrés. | < 90,2 |
| Nivel intermedio de estrés. | 90,3 – 117,2 |
| Estrés | 117,3 – 153,2 |
| Nivel alto de estrés | > 153,3 |

Elaborado por: Adriana Tandalla

Fuente: Llana Álvarez, Javier. F.

"Ergonomía y Psicología Aplicada.
Manual para la formación del especialista".
Valladolid: Lex Nova, 2009

El segundo instrumento que aplicado fue: Inventario psicológico de clima organizacional (IPCO). (Anexo 5). Para que la investigación cumpla con los parámetros de una investigación correlacional se aplicó un segundo instrumento con el fin de recolectar resultados y poder hacer una comparación entre estos resultados y los del primer instrumento.

El inventario de clima organizacional es un instrumento que mide el nivel de actitudes comunicativas existentes en las organizaciones, la capacidad y la habilidad de liderazgo dentro de la administración educacional, el grado de motivación que disponen los trabajadores y la satisfacción laboral como resultado de logros alcanzados. Tiene como autor al Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo. Este cuestionario puede ser aplicado de forma individual, grupal y colectiva a sujetos que tienen actividad laboral y con no menos de grado de escolaridad, la duración de la aplicación del instrumento es de aproximadamente 10 a 15 minutos, lo que permite a los trabajadores de la corporación médica ajustar sus horarios para que la aplicación de los instrumentos no influya en

sus actividades laborales diarias. Rebeco (2001 como se citó en Salinas, 2014).

La confiabilidad del instrumento es tomada de la investigación realizada en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Facultad de Educación en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, entre el 06 al 24 de junio de 2011, donde el nivel de confiabilidad de acuerdo al estudio estadístico de Coeficiente de Alfa Cronbach de 0,89. al ser un instrumento que se divide por escalas, la confiabilidad también es evaluada por escalas dando los siguientes resultados según el alfa de Cronbach: Comunicación (0.89), liderazgo (0,87), motivación (0.90), Satisfacción laboral (0.91).

El puntaje máximo a obtener por cada participante es 188 puntos, este puntaje se obtiene de la suma de subescalas multiplicada por 4; es decir el test está conformado por 47 ítems

Los ítems del cuestionario se dividen por escalas y se interpretan basados a su relación con cada una de ellas (tabla 6).

Tabla 6. Relación entre los ítems y las escalas de clima laboral.

| Escala de Clima Laboral | Ítem |
|-------------------------|--|
| Comunicación | 2, 6, 8, 16, 24, 30, 33, 35, 38, 41, 43, 46 |
| Liderazgo | 3, 5, 10, 12, 19, 29, 31, 34, 37, 39, 42, 45 |
| Motivación | 4, 9, 13, 15, 18, 21, 23, 25, 27, 28, 32, 47 |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | |
|----------------------|--|
| Satisfacción laboral | 1, 7, 11, 14, 17, 20, 22, 26, 36, 40, 44 |
|----------------------|--|

Elaborado por: Adriana Tandalla.

Fuente: Salinas, D. El desgaste laboral de los empleados de la Empresa Eléctrica Quito, Dirección de Talento Humano y su diagnóstico de influencia en el clima organizacional. 2014.

Para cada ítem el participante debe contestar con la opción que mejor adapta a su forma de pensar:

1. N: Nunca.
2. RV: Rara vez.
3. AV: Algunas veces.
4. CF: Con frecuencia
5. S: Siempre

De manera que se pueda considerar un clima laboral desfavorable debe obtenerse menos del 50% en el resultado de la prueba del máximo de puntos posibles y así con cada una de las dimensiones y de igual forma en su conjunto. Estos resultados se llevarán a cabo conforme a la siguiente escala:

Tabla 7. Interpretación de resultados clima laboral: escala por dimensión y escala de variable.

| Escala de Clima Laboral | Escala por dimensión | Escala de la |
|-------------------------|----------------------|--------------|
|-------------------------|----------------------|--------------|

| | | Variable |
|-----------------------------|---|-------------------------------|
| Comunicación | 25 – 48 ALTO 13 – 24 MEDIO 0 – 12 BAJO | 95 – 188 favorable 48 – 94 |
| Liderazgo | 25 – 48 ALTO 13 – 24 MEDIO 0 – 12 BAJO | medianamente favorable |
| Motivación | 25 – 48 ALTO 13 – 24 MEDIO 0 – 12 BAJO | 0 – 47 desfavorable |
| Satisfacción laboral | 25 – 48 ALTO 13 – 24 MEDIO 0 – 12 BAJO | |

Elaborado por: Adriana Tandalla.

Fuente: Salinas, D. El desgaste laboral de los empleados de la Empresa Eléctrica Quito, Dirección de Talento Humano y su diagnóstico de influencia en el clima organizacional. 2014

3. RESULTADOS.

En relación a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios fue necesaria una técnica de muestreo para definir el número de participantes que serían necesarios para que el margen de error de la investigación sea mínimo, llegando así a realizar la aplicación a una muestra total de 66 trabajadores los cuales representan al 74,2% sexo femenino y 25,8% sexo masculino, de los cuales 19,70% tienen una edad de entre 18-25 años, 50% de entre 26-35 años, 24,2% de entre 36-50 años y 4% pertenecen a un rango de más de 50 años de edad; el 30,3% de los participantes pertenecen al área administrativa de la corporación médica, el 40,9% al área

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

hospitalaria y el 28,8% al área de laboratorio clínico. Del total de la muestra el 97% trabaja de manera presencial y el 3% restante no trabaja en presencialidad.

Con respecto al estado civil el 33,3% respondieron Casado/a, 10,6% divorciado/a, 7,60% separado/a, 44% soltero/a y 3% en unión libre, de los cuales el 13,6% viven en zonas rurales y el 86,4% en el sector urbano. El 97% de los encuestados no poseen ninguna discapacidad, mientras que un 3% demuestra ser poseedor/a de una discapacidad. Se recalca que el 100% de los trabajadores pertenecen a una corporación médica y de igual manera el total de los trabajadores aceptaron el consentimiento informado que indica su voluntariedad y compromiso con la resolución del cuestionario.

El presente análisis se lo ejecutará mediante graficas obtenidas mediante el programa Excel y SPSS.

Resultados de la aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

Se inició analizando la consistencia interna de las variables valoradas, encontrándose coeficientes de Alfa de Cronbach adecuados la aplicación del cuestionario de estrés laboral. estrés laboral $\alpha = .96$.

El resultado promedio general que se obtuvo en el estudio corresponde a 77,6 puntos. estableciendo que existe un bajo nivel de estrés en el personal.

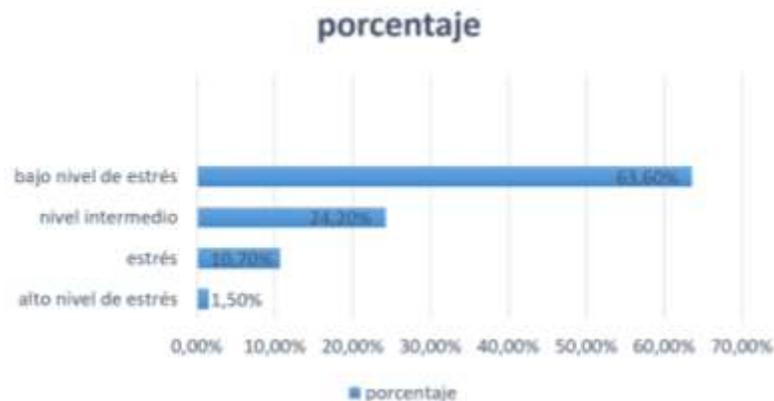


Gráfico No. 1 Nivel de estrés laboral general – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS
Autor: Adriana Tandalla

Desde una perspectiva general en el *gráfico 1*, se representa el universo total de trabajadores, con los siguientes resultados: el 63,6% presentan un nivel bajo de estrés, demostrando la capacidad que tienen de enfrentar estímulos estresores durante su jornada laboral, sin embargo, se pudo evidenciar que el 24,2% de los colaboradores presentan un nivel intermedio de estrés, el 10,7% de los colaboradores presentan estrés y el 1,5% evidencian niveles de alto de estrés

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

durante su horario laboral. Estos resultados indican que, a nivel organizacional, el estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial que en la actualidad no tiene mayor impacto sobre la empresa y sus colaboradores.

Considerando aún más de los resultados obtenidos hasta el momento, la importancia que demuestra tener el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT– OMS es que permite evaluar los estresores laborales en su relación como precursores de estrés laboral para los trabajadores de la corporación médica.

| | Falta de cohesión | Respaldo del grupo | Tecnología | Influencia del líder | Territorio organizacional | Estructura Organizacional | Clima Organizacional |
|------------|-------------------|--------------------|------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| Total | 814 | 609 | 645 | 791 | 590 | 851 | 826 |
| Porcentaje | 12,33 | 9,22 | 9,77 | 11,94 | 8,93 | 12,89 | 12,51 |

Tabla 8. Frecuencias y promedios de estresores laborales.

Autor: Adriana Tandalla

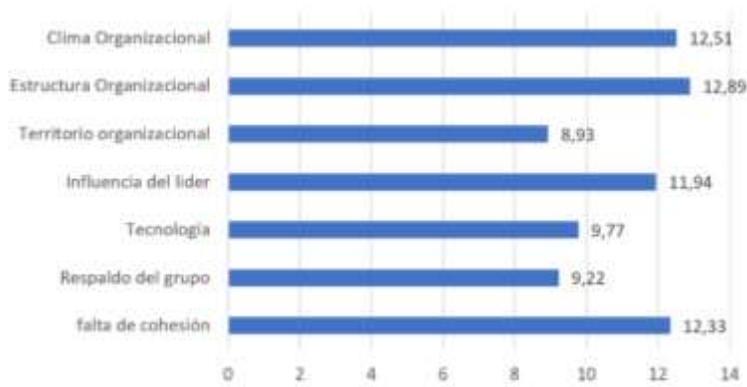


Gráfico No. 2. Promedio de estresores laborales – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

En el gráfico 2 se puede evidenciar que los estresores con mayor frecuencia en la muestra corresponden a: “clima organizacional”, “estructura organizacional” y “falta de cohesión” factores que llegan a influir de manera directa en los niveles de estrés totales presenten en la muestra, estos resultado indican que se pueden generar conflictos internos que afecten al ambiente laboral, generando una falta de cohesión entre los colaboradores que genera conflicto en estos mismos, de igual manera demuestra que el personal no comprende o comparte

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

completamente la estructura organizacional, considerando esto un factor desencadenante de estrés dentro de la organización.

Por otro lado “territorio Organizacional” es el factor que presenta un menos porcentaje. Este valor demuestra que los trabajadores de la corporación médica se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados a la comodidad que siente la persona en su puesto de trabajo y a el espacio designado de trabajo.

Es importante recalcar que la diferencia presente en los porcentajes de las variables de estrés, no es significativa, sin embargo, es una referencia a los factores que se consideran cómo mayor riesgo estresor entre los colaboradores dentro de la organización.

Resultados del factor “Clima organizacional”

| Clima organizacional | frecuencia | porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 1 | 1,50% |
| estrés | 7 | 10,60% |
| nivel intermedio | 17 | 25,80% |
| bajo nivel de estrés | 41 | 62,10% |
| TOTAL | 66 | 100,00% |

Tabla 9. Frecuencia y Porcentaje del factor “Clima organizacional”

Autor: Adriana Tandalla

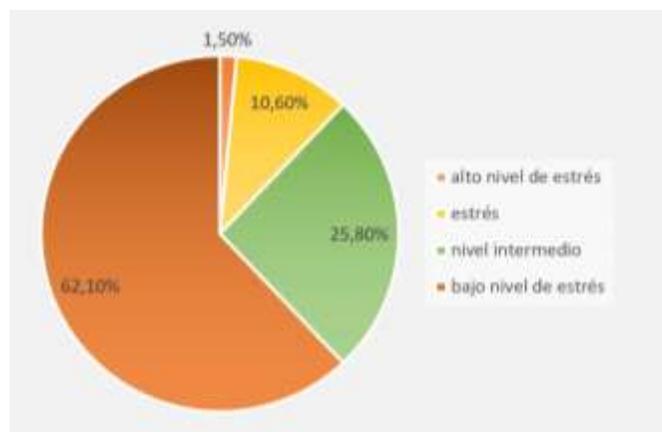


Gráfico No. 3. Resultados clima organizacional – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

Según los resultados expuestos en el gráfico 3, se puede determinar que el 25,8% de los

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

colaboradores presentan un nivel intermedio de estrés a causa del clima laboral, un 10,6% presentan niveles de estrés y el 1,5% de los colaboradores presenta un alto nivel de estrés por la misma causa, esto hace referencia a que los trabajadores no se sienten cómodos con su ambiente de trabajo, llegando a hacer de este factor un desencadenante de estrés.

Por otro lado, el 62,1% del total de la muestra presentan un bajo nivel de estrés como consecuencia del clima laboral, esto revela que más de la mitad de la muestra se sienten cómodos/as con el ambiente laboral presente dentro de la organización.

Resultados del factor “Estructura organizacional”

| Estructura organizacional | frecuencia | porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 1 | 1,50% |
| estrés | 5 | 7,60% |
| nivel intermedio | 21 | 31,80% |
| bajo nivel de estrés | 39 | 59,10% |
| TOTAL | 66 | 100,00% |

Tabla 10. Frecuencia y porcentaje del factor “Estructura Organizacional”

Autor: Adriana Tandalla

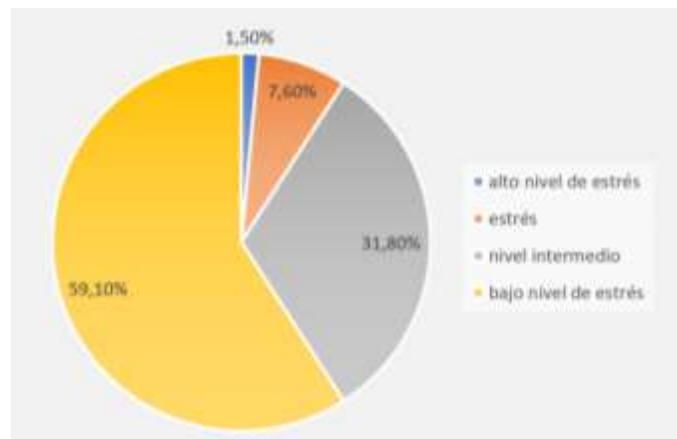


Gráfico No. 4. Resultados, estructura organizacional – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

Como se logra observar en los resultados presentes en el gráfico 4, el 59,1% de los encuestados demuestran un bajo nivel de estrés relacionado al factor “estructura organizacional” esto

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

significa que los colaboradores se sienten cómodos con los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, tanto en el papeleo, cómo en las decisiones que se toman dentro de la organización, sin embargo un 31,8% presentan un nivel de estrés intermedio, un 7,6% presentan niveles de estrés y el 1,5% un alto nivel de estrés a causa de la inconformidad con la estructura organizacional.

Resultados del factor “Territorio organizacional”

| Territorio organizacional | frecuencia | porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 3 | 4,50% |
| estrés | 5 | 7,60% |
| nivel intermedio | 12 | 18,20% |
| bajo nivel de estrés | 46 | 69,70% |
| TOTAL | 66 | 100,00% |

Tabla 11. Frecuencia y porcentaje del factor “Territorio organizacional”

Autor: Adriana Tandalla

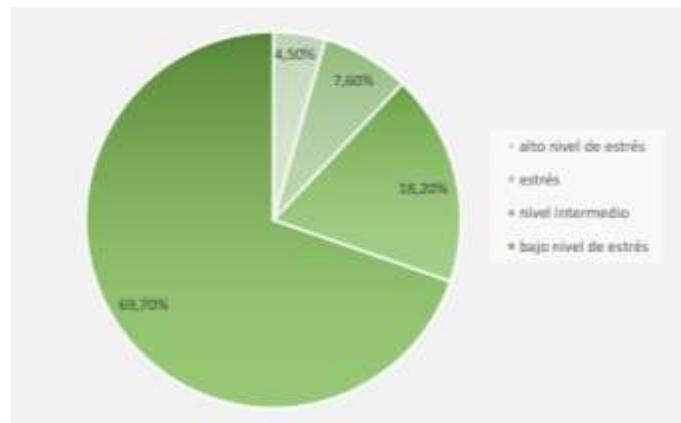


Gráfico No. 5. Resultados territorio organizacional – Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

Tal como demuestra el gráfico 4 referente a los niveles de estrés causado por el factor “territorio organizacional” el 69,7% de la muestra afirma que se sienten cómodos en su lugar de trabajo y sus condiciones de trabajo, logrando que dicho factor no sea un desencadenante de estrés en los colaboradores, por otro lado un 18,20% presentan un nivel de estrés

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

intermedio, 7,6% ya presentan niveles de estrés y el 4,5% presenta un alto nivel de estrés a causa del territorio organizacional, es importante recalcar que a comparación de los otros factores causantes de estrés determinados por el instrumento, el factor “territorio organizacional” es el factor con mayor porcentaje en el nivel alto de estrés, convirtiendo este factor en un tema de revisión y discusión empresarial.

Resultados del factor “Influencia del líder”

| Influencia del líder | frecuencia | porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 2 | 3% |
| estrés | 5 | 7,60% |
| nivel intermedio | 19 | 28,80% |
| bajo nivel de estrés | 40 | 60,60% |
| TOTAL | 66 | 100% |

Tabla 12. Frecuencia y porcentaje del factor “Influencia de líder”

Autor: Adriana Tandalla

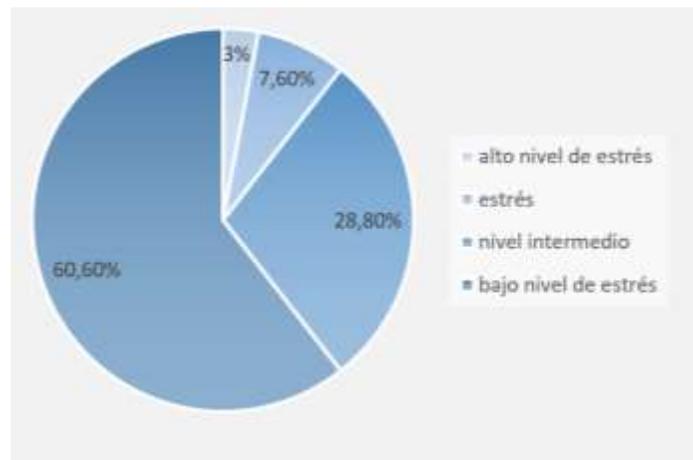


Gráfico No. 6. Resultados Influencia del líder– Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

En el gráfico número 5 se puede evidenciar que el 60,6% del total de la muestra, es decir más de la mitad de la muestra presenta un bajo nivel de estrés, con relación al factor influencia del líder, esto quiere decir que la mayoría de la muestra se siente cómodo/a con su superior, existe comunicación y entendimiento entre ambas partes lo que permite que el estrés generado entre

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

esta relación laboral no sea un índice de alerta para la organización, por otro lado el 28,80% de la muestra presenta un nivel intermedio de estrés que puede ser causado por conflictos existentes entre colaboradores y superiores, el 7,60% expone presencia de estrés relacionado a la influencia de líder y el 3% de la muestra presenta altos niveles de estrés, sin embargo no es un porcentaje que represente alto riesgo para el desempeño laboral de los colaboradores.

Resultados del factor “Tecnología”

| Tecnología | frecuencia | porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 2 | 3% |
| estrés | 6 | 9% |
| nivel intermedio | 19 | 28,80% |
| bajo nivel de estrés | 39 | 59,10% |
| TOTAL | 66 | 100% |

Tabla 13. Frecuencia y porcentaje del factor “Tecnología”

Autor: Adriana Tandalla

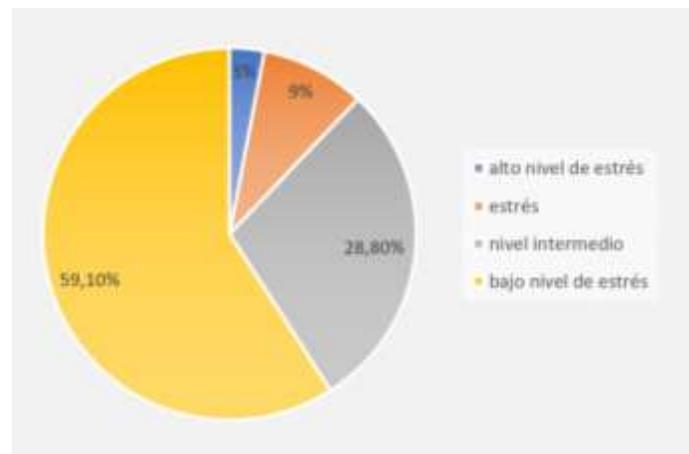


Gráfico no. 7. Resultados tecnología– Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

Con relación al gráfico 5 se puede evidenciar que el 59,1% del total de la muestra presentan bajos niveles de estrés con relación al factor tecnología, esto se debe posiblemente a que la mayoría de los colaboradores encuestados trabajan de manera presencial y poseen acceso a red inalámbrica y equipo tecnológico avanzado dentro de la organización que aporta a un buen rendimiento laboral por parte de dichos colaboradores, haciendo de este factor un elemento no conflictivo dentro de la organización, por otra parte el 28,8% de la muestra presenta niveles intermedios de estrés, que puede ser a causa de problemas fuera del control humano, cómo

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

apagones eléctricos, lentitud de red, avería mecánica en los instrumentos electrónicos, etc. Un 9% presentan niveles de estrés, esto se ve mayor evidenciado en el área administrativa donde el manejo tecnológico es mayor y más constante, el 3% presenta altos niveles de estrés, no es un porcentaje alto, sin embargo, este factor influye directamente en el desempeño de los colaboradores y se debe tener en cuenta.

Resultados del factor “Respaldo del grupo”

| Respaldo del grupo | frecuencia | porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 1 | 1,50% |
| estrés | 9 | 13,60% |
| nivel intermedio | 13 | 19,70% |
| bajo nivel de estrés | 43 | 65,20% |
| TOTAL | 66 | 100,00% |

Tabla 14. Frecuencia y porcentaje del factor “Respaldo del Grupo”
Autor: Adriana Tandalla

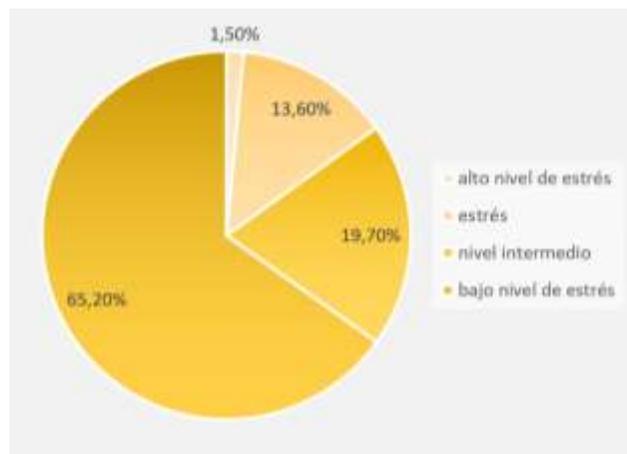


Gráfico No. 8. Resultados respaldo del grupo— Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS
Autor: Adriana Tandalla

En el gráfico 6 se expone cómo el 65,2% del total de la muestra presentan bajos niveles de estrés con relación al factor respaldo de grupo, esto significa que más de la mitad de la muestra se sienten conformes con el apoyo percibido de sus pares, superiores o subordinados, se sienten apoyados y respaldados, lo que genera una cultura organizacional y un ambiente organizacional bastante positivo y favorecedor para la corporación como tal; se puede también

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

establecer que un 19,7% de la muestra presentan niveles intermedios de estrés, que puede ser a causa de conflictos internos en su mayoría laborales, propios de la convivencia, el 13,6% de la muestra, demuestra niveles de estrés, y el 1,5% presenta altos niveles de estrés, estos dos últimos porcentajes, principalmente el de estrés es uno de los más elevados en este nivel de todos los factores en este nivel en específico, por lo que puede convertirse en un factor a tomar en cuenta dentro de la organización para una mejora dentro del ambiente laboral como un beneficio mutuo, tanto para el personal como para la organización.

Resultados del factor “Falta de Cohesión”

| Falta de cohesión | frecuencia | porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| alto nivel de estrés | 2 | 3% |
| estrés | 7 | 10,60% |
| nivel intermedio | 17 | 25,80% |
| bajo nivel de estrés | 40 | 60,6 |
| TOTAL | 66 | 100% |

Tabla 15. Frecuencia y porcentaje del factor “Falta de Cohesión”

Autor: Adriana Tandalla

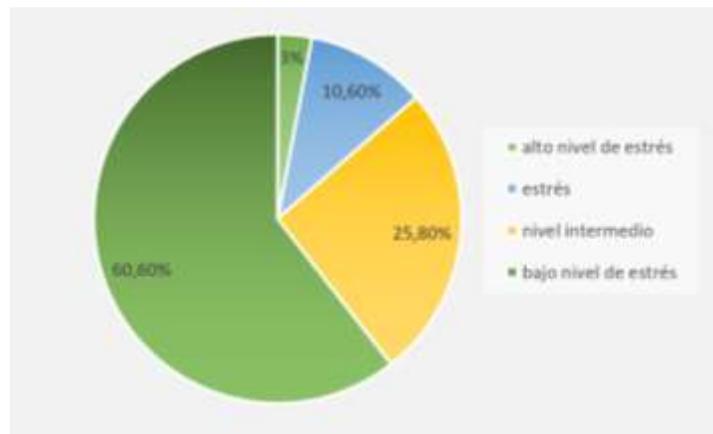


Gráfico No. 9. Resultados Falta de cohesión– Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Adriana Tandalla

Como se puede evidenciar en el gráfico 7, el 60,6% del total de la muestra presentan un bajo nivel de estrés con relación al factor Falta de Cohesión, lo que no llega a representar un aspecto que pueda generar conflictos dentro de la organización o desempeño de los colaboradores, por otra parte, el 25,8% de los encuestados presenta un nivel intermedio de

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

estrés, es un porcentaje significativo que se puede dar por falta de organización dentro de un área específica, falta de comunicación o presión por parte de los colaboradores, el 10,60% de los encuestados, presentan estrés y el 3% representan al grupo minoritario que presenta un alto nivel de estrés, que como fue antes mencionado es un grupo minoritario, es importante recalcar que existe en todos los factores así sea pequeño, un porcentaje de colaboradores con altos niveles de estrés que se deben tomar en cuenta para la evaluación de la organización y la aplicación de medidas para el mejoramiento de las condiciones laborales.

Resultados Inventario psicológico de clima organizacional (IPCO).

| Escala de la variable/ ambiente laboral | Porcentaje | Frecuencia |
|---|------------|------------|
| Favorable | 75,80% | 50 |
| Medianamente favorable | 22,70% | 15 |
| Desfavorable | 2% | 1 |
| Total | 100% | 66 |

Tabla 16. Porcentaje y frecuencia de los resultados general del Inventario de clima

Organizacional IPCO

Autor: Adriana Tandalla

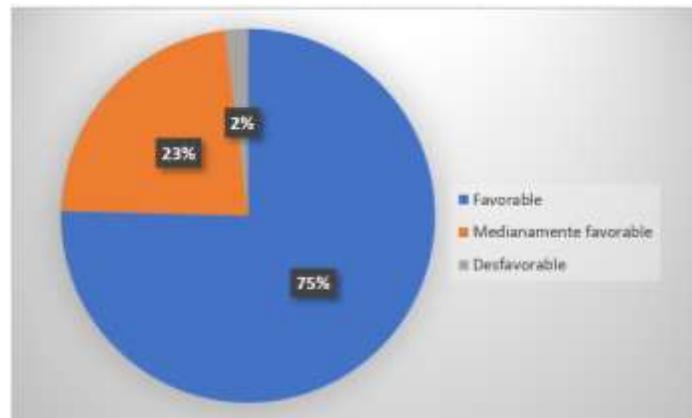


Gráfico No. 10: Resultados generales de clima organizacional/ ambiente laboral.

Autor: Adriana Tandalla.

Como se expone en el gráfico 10, el 75% del total de la muestra considera que el ambiente o clima laboral en el que se desenvuelve diariamente es favorable, siendo un porcentaje bastante alto, se puede deducir que en aspectos generales el ambiente o clima laboral dentro de la corporación médica es bastante bueno, estable y favorable para los colaboradores y la

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

organización como tal, sin embargo existe un 23% de trabajadores que consideran que el ambiente o clima laboral que se maneja dentro de la organización es medianamente favorable y el 2% de la muestra encuestada considera que las condiciones laborales son desfavorables, a pesar de que el porcentaje no es significativo, es necesario evaluar que aspectos pueden generar esa inconformidad dentro del personal, así se evitan conflictos internos, se previenen situaciones negativas y aumentaría incluso la productividad de los colaboradores, a continuación se va a explicar detalladamente los factores que intervienen en manejar un buen ambiente laboral dentro de una organización y los resultados de la perspectiva del total de la muestra frente a al cumplimiento de dichos factores.

Se analizó también la consistencia interna de las variables valoradas, encontrándose coeficientes de Alfa de Cronbach adecuados la aplicación del cuestionario de ambiente laboral. Ambiente laboral $\alpha = .96$.

Resultados del factor “Comunicación”

| Comunicación | porcentaje | frecuencia |
|--------------|------------|------------|
| alto | 74% | 49 |
| medio | 26,00% | 17 |
| bajo | 0% | 0 |
| total | 100% | 66 |

Tabla 17. Porcentaje y frecuencia del factor “Comunicación”-IPCO

Autor: Adriana Tandalla

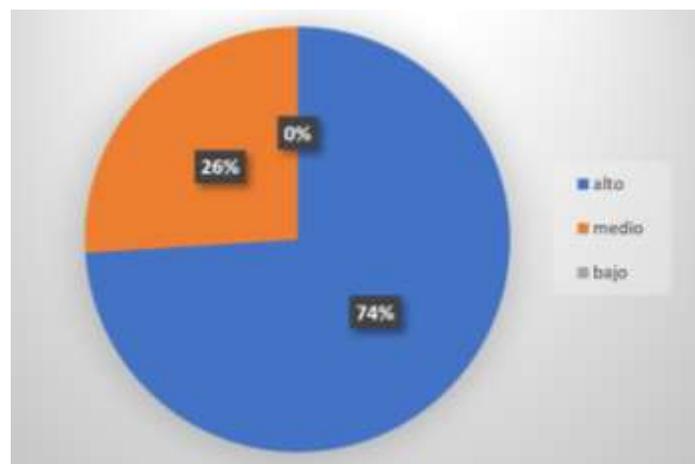


Gráfico No. 11: Resultados del factor “comunicación”-IPCO

Autor: Adriana Tandalla

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

Dentro de una organización la comunicación es la base de una buena relación laboral entre los colaboradores no solo de un área en específico, más bien, de toda la empresa, es el proceso por medio del cual se toman decisiones, se emiten comunicados, se acatan órdenes y se trasmite la información por medios formales e informales dentro de la organización, según el gráfico 11, un 74% de los colaboradores encuestados consideran que existe una buena comunicación dentro de la organización, siendo este un factor de relevancia dentro del clima o ambiente laboral.

Resultados del factor “Liderazgo”

| Liderazgo | porcentaje | frecuencia |
|-----------|------------|------------|
| alto | 70% | 46 |
| medio | 28,00% | 19 |
| bajo | 2% | 1 |
| total | 100% | 66 |

Tabla 18. Porcentaje y frecuencia del factor Liderazgo- IPCO
Autor: Adriana Tandalla

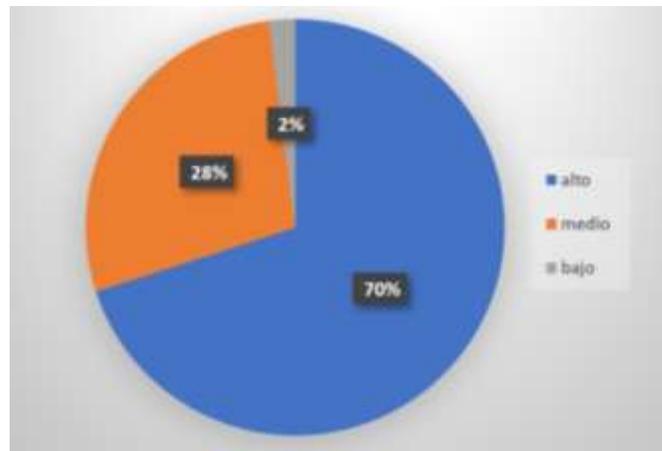


Gráfico No.12: Resultados del factor “Liderazgo”-IPCO
Autor: Adriana Tandalla

El factor liderazgo dentro de la organización es de alta relevancia, ya que de un buen líder se puede lograr que los colaboradores trabajando juntos cumplan con los objetivos y las metas organizacionales, aportando un valor significativo a la participación de cada trabajador, y generando un sentimiento de importancia y validación para todos quienes forman parte de la estructura organizacional de la corporación médica, cómo el gráfico 11 muestra, se puede evidenciar que el 70% del personal considera que el liderazgo dentro de la organización en un

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

nivel alto, lo que es favorable para la organización, sin embargo el 28% considera que el liderazgo se encuentra en un nivel medio, siendo eso un factor a tomar en cuenta para mejorar el clima/ambiente laboral.

Resultados del factor “Motivación”

| Motivación | porcentaje | frecuencia |
|------------|------------|------------|
| alto | 74% | 49 |
| medio | 26,00% | 17 |
| bajo | 0% | 0 |
| total | 100% | 66 |

Tabla 19. Porcentaje y Frecuencia del factor “Motivación”-IPCO
Autor: Adriana Tandalla

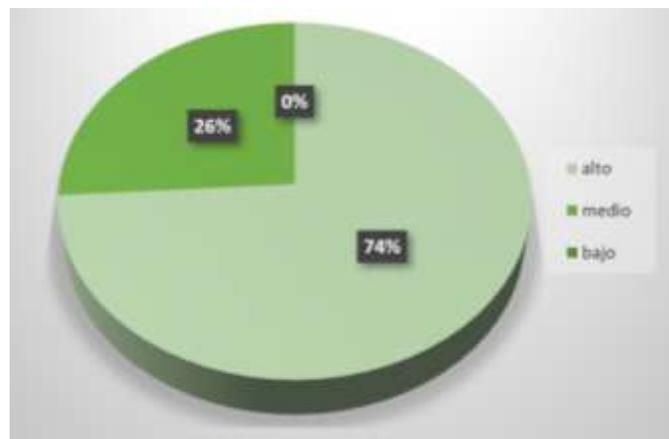


Gráfico No. 13: Resultados del factor “motivación”-IPCO
Autor: Adriana Tandalla

Como se puede evidenciar en el gráfico el 74% de la muestra encuestada consideran que la motivación es un favor estable dentro de la organización, por esta razón afirman que se encuentra en un nivel alto, sin embargo, el 26% de la muestra encuestada considera que la motivación se encuentra en un nivel medio, tomando en cuenta que la motivación es de los factores más importantes para un buen ambiente laboral, ya que, permite que los colaboradores trabajen de manera eficaz y sientan que su trabajo es validado y es un aporte

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

a la organización, el permitir que los trabajadores crezcan dentro de la empresa, ayuda también a aumentar su eficacia dentro de su puesto laboral.

Resultados del factor “Satisfacción laboral”

| Satisfacción laboral | porcentaje | frecuencia |
|----------------------|------------|------------|
| alto | 30% | 20 |
| medio | 68,00% | 45 |
| bajo | 2% | 1 |
| total | 100% | 66 |

Tabla 20. Porcentaje y Frecuencia del factor “Satisfacción Laboral”-IPCO

Autor: Adriana Tandalla

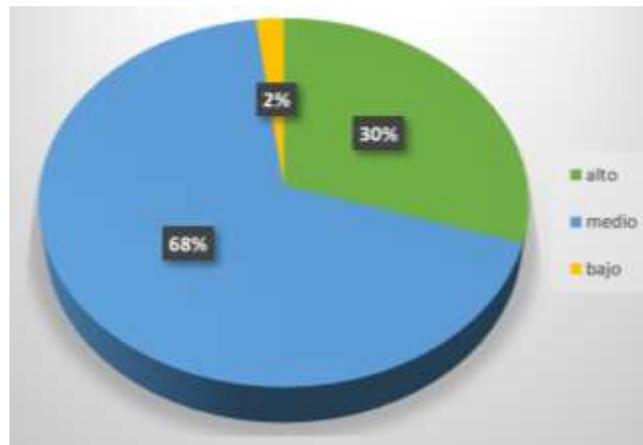


Gráfico No. 14: Resultados del factor “satisfacción laboral”-IPCO

Autor: Adriana Tandalla

La satisfacción laboral es un factor que influye significativamente en el ambiente o clima laboral, tomando en cuenta que si los trabajadores se sienten satisfechos con sus obligaciones y derechos dentro de la organización y consideran que ambos son cumplidos, su entorno será armónico y se evitarán varios conflictos, como se ve en el gráfico 13, un 68% del total e l muestra aplicada, considera el factor “satisfacción laboral” como positivo, ubicándolo en un nivel alto, un 30% de los participantes, lo ubican en un nivel más bien medio y un 2% lo ubican en un nivel bajo, a pesar de que es un número relativamente bajo es importante tener en

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

cuenta que hasta los porcentajes mínimos pueden afectar directamente al ambiente laboral manejado en el área de trabajo.

Resultados correlación entre las variables estrés laboral y ambiente laboral.

Empleando el método de la correlación de Pearson, se encontraron relaciones significativas entre: estrés laboral y ambiente laboral ($r = -.275$, $p = < 0.05$) encontrándose una relación una relación proporcional inversa o negativa, en donde, cuando el estrés laboral asciende, el ambiente o clima laboral disminuye (Gráfico 14). Al ser una correlación bilateral se puede inducir que, de forma contraria, es decir, cuando el ambiente laboral aumenta, el estrés laboral disminuye.

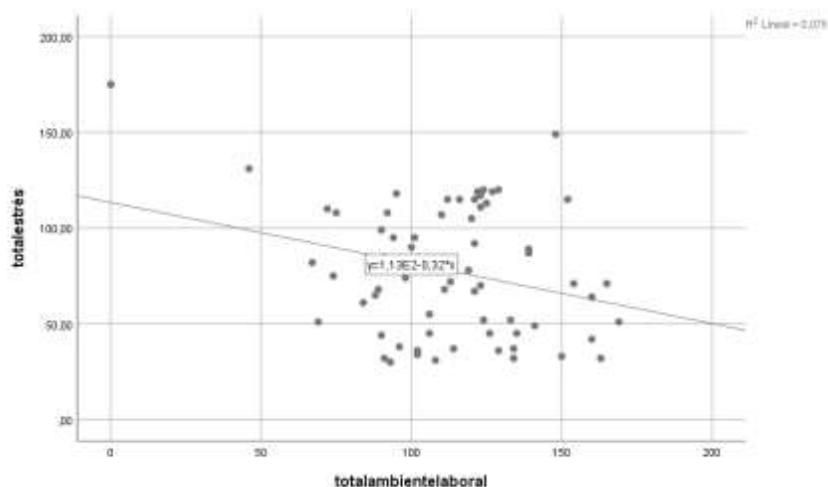


Gráfico No. 15: Diagrama de dispersión entre el estrés laboral y el ambiente laboral
Autor: Adriana Tandalla

Mediante el método de comparación t de Student, se encontró que no existen diferencias en la mayoría de las variables evaluadas.

Los niveles de estrés laboral frente al ambiente laboral de los participantes de sexo masculino en comparación a los niveles de las participantes de sexo femenino ($t(66) = -.64$, $p = .52$) Existe una correlación inversa por tener un grado de relación negativa, demostrando así que las mujeres son más propensas a padecer estrés laboral.

Sin embargo, se encontró diferencia significativa al medir los resultados de ambiente laboral, se puede evidenciar que los resultados de ambiente laboral presente en los colaboradores del sexo masculino frente a los resultados de ambiente laboral en las colaboradoras de estrés femenino ($t(66) = .096$, $p = .34$) mostrando así que el sexo femenino posee resultados más positivos con relación al ambiente laboral, en comparación al sexo masculino.

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

El estrés laboral y el ambiente laboral son factores que se manejan juntos dentro de una organización con el fin de que ninguno afecte negativamente al otro, en base a los resultados obtenidos, se pudo identificar que, con relación al estrés laboral, los trabajadores no muestran una puntuación que signifique alerta dentro de la organización, sin embargo se puede determinar que una correlación inversamente proporcional entre estos dos factores, esto quiere decir que existe una correlación negativa, tomando en cuenta que como variable dependiente se tiene al ambiente laboral y como variable independiente se tiene al estrés laboral, se puede afirmar en base a los resultados que, a mayor nivel de estrés laboral, menor nivel de ambiente laboral; en otras palabras cuando los colaboradores de la corporación médica presentan altos índices de estrés laboral, el clima o ambiente laboral se ve afectado negativamente de manera significativa, generando conflictos principalmente en los factores, satisfacción laboral y liderazgo, factores en los que se ha visto un porcentaje de incoherencia en la significancia de los resultados, comprobando la hipótesis planteada en la presente investigación.

El estrés laboral y el ambiente laboral como variables independientes muestran resultados mayormente significativos en las colaboradoras de sexo femenino en comparación a los resultados obtenidos de los colaboradores del sexo masculino, esto está íntimamente relacionado a la

frecuencia de estos datos en los análisis estadísticos, es decir que porcentualmente existe un mayor número de participantes mujeres en el total de la muestra sometida a evaluación, es por eso que cómo se ve expuesto en los resultados el número de la significancia del método de comparación t de Student es bastante elevado, esto significa que los resultados si van a variar significativamente en relación al tiempo, teniendo en cuenta que son variables que se componen de diversos factores que pueden variar según las condiciones en las que se encuentren los colaboradores, su perspectiva subjetiva, fenómenos organizacionales internos y externos.

En términos generales la variable “estrés laboral” dentro de la corporación médica, tiene índices bastante bajos, por lo que se puede concluir que más de la mitad de los encuestados consideran que el estrés laboral no es un factor que altere su funcionamiento laboral diario, es decir, no se identifican niveles que generen alerta para la organización, sin embargo un porcentaje que a pesar de no ser extremadamente elevado ya genera un riesgo de alterar los resultados negativamente, este porcentaje de colaboradores presentan niveles medios de estrés, niveles de estrés como patología clínica y niveles altos de estrés, es por eso que se considera necesario analizar qué aspectos son los que en general le generan estrés a los colaboradores con el objetivo de disminuir los índices encontrados en la presente investigación y por ende mejorar la experiencia de los trabajadores dentro de la organización, es así cómo se procede a observar los factores de los que se ve compuesto el instrumento de estrés laboral

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

aplicado a la muestra elegida. Dentro del análisis individual de estos factores se identificó que los factores: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de cohesión, son los factores con los índices más elevados de estrés; el factor de estructura organizacional es un elemento que el área de talento humano y gerencia de la organización deben mantener constantemente en cuenta, ya que es la forma en que la organización se encuentra formada, un claro ejemplo es el organigrama de la corporación en el que se ven claramente identificados los procesos que se llevan a cabo, cargos vigentes dentro de la organización y el nivel que ocupa cada cargo dentro de la corporación médica, esto permite tener claro al trabajador cuál es su puesto dentro de la empresa, cuales con sus labores, obligaciones y responsabilidades que debe cumplir, evitando así cualquier tipo de mal entendido.

La influencia del líder es otro elemento que influye de gran manera en el área empresarial, hay que tener claro que toda organización tiene metas y objetivos que cumplir ya sean estos a largo, mediano o corto plazo y la influencia de un líder es fundamental para lograr cumplir esas metas y objetivos. Líder no se hace referencia a una persona específica en un cargo de alta gerencia, más bien se refiere a cualquier colaborador de la organización que aporte su visión y apoye al resto de compañeros sin importar el nivel jerárquico en el que se encuentre ubicado, es decir que busque el bien común y sea una persona que incentive al resto de colaboradores a cumplir todas sus labores asignadas e

incluso mejorar la eficiencia dentro del área en la que se maneja.

La falta de cohesión es un factor que afecta directamente a los colaboradores que forman parte de un área en específico y conviven diariamente y de manera presencial dentro de la corporación médica, esto porque los conflictos que se pueden llegar a presentar durante la convivencia, por falta de organización, comunicación o roces personales, siendo este último un elemento que afecta de igual manera al ambiente laboral, aumentan el nivel de estrés presente en los trabajadores, esta convivencia se ha demostrado que es el factor que influye de mayor manera en la falta de cohesión entre colaboradores.

Clima laboral o ambiente laboral, esta variable es de gran relevancia dentro de todas las corporaciones médicas y dentro de cualquier organización, con relación al factor “clima Laboral” cómo derivado del instrumento de evaluación de estrés laboral, podemos identificar que es un elemento que no altera significativamente el nivel de estrés de los colaboradores ya que los porcentajes de bajo nivel de estrés son bajos, sin embargo un grupo de los encuestados si consideran que un mal ambiente laboral puede aumentar los niveles de estrés del total de trabajadores de la corporación.

Tomando en cuenta la variable Ambiente laboral o clima laboral como una variable independiente, los resultados obtenidos nos permiten llegar a la conclusión de que más de la mitad de los encuestados consideran que el ambiente laboral dentro de la organización es favorable, sin embargo un porcentaje no tan bajo de los encuestados consideran que el ambiente laboral dentro

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

de la corporación médica es medianamente favorable e incluso algunos casos lo denominan desfavorable, es importante tomar en cuenta estos resultados ya que según varios estudios, el ambiente laboral es la base de un desempeño laboral satisfactorio, aporta como incentivo a los colaboradores de la organización y permite que factores como la comunicación sean más factibles y fáciles de manejar dentro de un ambiente donde se desenvuelven varias personas; Un dato interesante que se encontró dentro de la presente investigación, es que al igual que el instrumento aplicado para medir estrés laboral, el inventario de ambiente laboral divide sus resultados en factores complementarios, siendo el liderazgo uno de los que mayor porcentaje tuvo en ambiente laboral medianamente favorable y ambiente laboral desfavorable, como se mencionó en la discusión de las variables del estrés laboral, este factor e “liderazgo” se vuelve un común denominador en resultados negativos de ambas variables, es por eso que se puede concluir que dentro de la corporación médica, no se logra identificar con claridad una figura líder dentro de las áreas que la conforman y

tampoco en la organización como conjunto, esto ha generado altos niveles de estrés y afecta al clima laboral de los que forman parte de la corporación sin discriminación alguna.

Esta investigación se puede aplicar para la evaluación y diagnóstico de las corporaciones médicas que han trabajado continuamente durante el año 2021, siempre y cuando las variables relacionadas a la muestra y condiciones laborales, sean similares, sin embargo se considera un aporte de referencia para cualquier corporación médica, más no un documento de aplicación directa ya que como se evidenció en los la significación de los resultados, estos pueden variar con el tiempo, lo que no haría válida la aplicación de este documento sin otro documento de respaldo realizado posteriormente.

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarado, R., Pérez, F., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista médica de Chile*, 140(9), 1154-1163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>.
- Angarita, E, Oregón, M y Niño L. (2020). Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Scielo*, 22(2), 40-56. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>
- Cuevas-Torres, M., y García-Ramos, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Scielo*, 16(19), 1-22.
- Contreras I, Víctor, Reynaldos G, Katiusk y Cardona A, Lisbeth Carolina. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=es.
- El estrés laboral como síntoma de una empresa” perspectivas. (2007). <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Enríquez, C. (2016). Cinco medidas para frenar el estrés laboral. *Líderes.*, 1-8. <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-estreslaboral-empresas-talentohumano.html>
- Fernández, J., Siegristb, A., Rödelb, R., & Hernández, C. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *El Sevier*, 31(8), 524-526. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047737>
- Gonzales, M. (1998). Educación para la salud del siglo xxi. *Comunicación y salud. Rev. Esp. Salud Publica*, 72(2), 69-70.

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000200009&lng=es
- Iglesias, A. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=es.
- López, C. (2015). Relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral. Quito: Universidad Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4518/1/T1639-MDTH-Lopez-La%20relacion.pdf>
- LLaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual*. Valladolid: Lex Nova. <https://books.google.com.pe/books?id=BnCTjxWTL0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Osorio, J y Cárdenas, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Scielo*, 13(1), 81-82. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>.
- Mansilla, F. (2003). El Síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (86), 19-30. de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000200003&lng=es&tlng=es.
- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117- 147. <https://doi.org/10.22380/2539472x.802>
- Rodríguez, E (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. 1(25).

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Salinas, D. (2014). El desgaste laboral de los empleados de la Empresa Eléctrica Quito, Dirección de Talento Humano y su diagnóstico de influencia en el clima organizacional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3651/1/T-UCE-0007-163.pdf>.

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center. Revista PsiqueMag. <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>

Veloso, C (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. Universum, 22(2), 40-56. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf>

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios por iluminar mi camino y llenarme de oportunidades, sin soltar jamás mi mano.

Agradezco a mis padres, por ser mi ejemplo a seguir, por enseñarme que la vida jamás es fácil y que la única que tiene control de mi destino soy yo, por darme todas las oportunidades que han podido, por hacer de mi crecimiento profesional más llevadero y facilitar mi acceso a todos los beneficios de estudiar, por amarme y confiar en mi y en mi potencial, también a mi hermana por ser un apoyo incondicional no solo durante mi carrera, por recordarme que soy buena en lo que hago y por animarme a jamás desistir sin importar que tan difícil se ponga el camino. A mis abuelos, Alfonso, Yolanda y Margarita, por ser una fuente de inspiración para mí, por hacerme sentir invencible y enseñarme a disfrutar la vida cada día como si fuera el último.

Quiero agradecer a la facultad de psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica y a todos los docentes y compañeros que la conforman, ya que me han brindado la oportunidad de tener un crecimiento personal inimaginable, a mis docentes por compartir de manera abierta sus conocimientos, principalmente a mis docentes del área organizacional quienes me mostraron el camino profesional que deseo para mi y ver en ellos un ejemplo a seguir.

DEDICATORIA.

El presente trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios, que me ha acompañado y guiado mi camino a lo largo de toda mi vida, que me ha acompañado y me ha brindado la sabiduría de tomar las mejores decisiones para mi bienestar.

A mis padres por ser un pilar fundamental en mi vida personal y profesional y darme la oportunidad de estudiar y apoyarme en cada paso que he dado y daré.

A mi hermana ya que me ha enseñado que siempre somos capaces de lograr todo lo que nos proponemos e incluso más, si le metemos ganas.

A mis abuelos por estar a mi lado, aconsejarme y darme la energía en cada momento que he sentido que me ha llegado a faltar

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

ANEXOS.

Anexo1.

Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS

Indicaciones: Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando con un círculo el número que mejor la describa, en base a las siguientes referencias:

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.

| # | Cuestionario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | Mi supervisor no me respeta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | | | | | | | |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | La cadena de mando no se respeta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

Anexo 2.

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Área a la que pertenece: Administrativa / Hospitalización

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las indicaciones y marque con un X dentro del paréntesis en la respuesta correcta o complete la información solicitada.

1. Información general/Datos Familiares

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Domicilio actual: _____

Ubicación del domicilio: Sector urbano () Sector rural ()

Estado Civil: Soltero/a () Unión Libre () Casado/a () Separado/a () Divorciado/a ()

Viudo/a ()

Puesto Laboral: _____

Lugar de Trabajo: _____

Discapacidades: SI () NO ()

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr/a.: _____ Por medio de la presente, se solicita su autorización para su participación en la investigación correlacional acerca del Estrés Laboral y el ambiente laboral en una corporación médica durante el año 2021. La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Quito durante el año 2021, la misma que es guiada y dirigida por el MSc. Edwin Valencia, Docente de la Universidad Tecnológica Indoamérica. El objetivo de la presente investigación es identificar los niveles de estrés presentes en el personal y las características propias del clima laboral de una corporación médica de la ciudad de Quito-Ecuador en el año 2021. Cuya finalidad es evaluar el bienestar laboral del personal. En el caso de su aceptación usted tendrá que completar fichas de evaluación sociodemográfica e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio no le quitara mucho de su tiempo. Su participación será anónima y su nombre no aparecerá de ningún modo, ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán un código desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base de datos en Excel y posteriormente al programa estadístico SPSS y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los resultados obtenidos se escribirán redactará el Proyecto de Integración Curricular Por fin de carrera de la estudiante de Psicología Adriana Cristina Tandalla Vargas. Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Además, usted podrá dejar de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted puede recurrir a al director de la investigación para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido. Por último, si usted acepta participar, llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar.

Autorizo ser encuestado para la investigación Correlacional sobre Estrés y Ambiente laboral en una Corporación Médica durante el año 2021.

Firma del Participante

CI:

Código de ficha:

Estudiante a Cargo:

Adriana Tandalla

CI: 1719109124

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

Anexo 4

Solicitud de aplicación de instrumento- Se ocultan los datos informativos por motivos de confidencialidad y anonimato.

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Facultad Ciencias Sociales, Políticas y Jurídicas
Escuela Especial de la Corporación Médica Pastoral Vargas

Por medio de la presente, se solicita su autorización para la participación de los trabajadores de la [redacted] en la investigación correlacional acerca del Estrés Laboral y el ambiente laboral en una corporación médica durante el año 2021. La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Quito durante el año 2021, la misma que es guiada y dirigida por el MSc. Edwin Valencia, Docente de la Universidad Tecnológica Indoamérica. El objetivo de la presente investigación es identificar los niveles de estrés presentes en el personal y las características propias del clima laboral de una corporación médica de la ciudad de Quito-Ecuador en el año 2021. Cuya finalidad es evaluar el bienestar laboral del personal. En el caso de su aceptación los trabajadores tendrán que completar fichas de evaluación sociodemográfica e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos. La participación será anónima y el nombre de los participantes y de la institución no aparecerá de ningún modo, ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base de datos en Excel y posteriormente al programa estadístico SPSS y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los resultados obtenidos se escribirán redactará el Proyecto de Integración Curricular Por fin de carrera de la estudiante de Psicología Adriana Cristina Tandalla Vargas. Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Así mismo, en caso que lo estime pertinente puede recurrir a al director de la investigación para resguardar los derechos de los participantes derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido. Por último, los resultados serán entregados a la institución para que puedan hacer uso de estos de la manera que consideren pertinente.


Firma del Representante de la Institución (TUTOR)
Edwin Valencia
CI:


Estudiante a Cargo:
Adriana Tandalla
CI: 1719109124


Juan B. Tandalla
Escuela Especial de la Corporación Médica Pastoral Vargas
No. 1719109124

Scanned by TapScanner

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

Anexo 5

INVENTARIO PSICOLÓGICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL (IPCO)

Autor: Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo

Instrucciones para responder el cuestionario

Este cuestionario hace referencia a diferentes formas de comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral que caracteriza a las organizaciones o instituciones educativas.

Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a cada una de las frases rodeando con un círculo la respuesta. No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos.

No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas.

A cada una de las frases deberá responder

DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de pensar. Elija el puntaje de 0 a 4 que mejor lo(a) describa según la siguiente escala de valoración:

| | | | | |
|-------|----------|---------------|----------------|---------|
| N-0 | RV-1 | AV-2 | CF-3 | S-4 |
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | Con frecuencia | SIEMPRE |

| Nº | Enunciado | Escala | | | | |
|----|--|--------|------|------|------|-----|
| | | N-0 | RV-1 | AV-2 | CF-3 | S-4 |
| 1 | Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades institucionales. | | | | | |
| 2 | El estilo de dirección facilita la participación de las partes interesadas y la ciudadanía para ejercer el control social. | | | | | |
| 3 | El estilo de dirección facilita la resolución de conflictos internos y externos. | | | | | |
| 4 | Existe un ambiente de confianza entre compañeros. | | | | | |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5 | En la institución existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable. | | | | | |
| 6 | En el trabajo se escuchan unos a otros. | | | | | |
| 7 | El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz | | | | | |
| 8 | El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo. | | | | | |
| 9 | El/la responsable de mi institución delega eficazmente funciones de responsabilidad. | | | | | |
| 10 | El trabajo en mi institución está bien organizado. | | | | | |
| 11 | Existe el disfrute de buenas ideas en la institución. | | | | | |
| 12 | Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos. | | | | | |
| 13 | Entre los trabajadores tiene interés por crear, mantener y establecer relaciones personales entre trabajadores. | | | | | |
| 14 | En nuestra organización, hay un ambiente alegre de trabajo | | | | | |
| 15 | En mi institución se me consulta sobre las | | | | | |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | iniciativas para la mejora de la calidad. | | | | | |
| 16 | En la institución se habla con los trabajadores acerca de una información delicada. | | | | | |
| 17 | El personal jerárquico le incentiva a realizar un buen trabajo | | | | | |
| 18 | Cuando la institución implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., facilita formación específica. | | | | | |
| 19 | Los directivos tienen los conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad. | | | | | |
| 20 | Le atrae el trabajo que realizan sus compañeros y los jefes. | | | | | |
| 21 | Le agrada el trabajo a presión por parte del personal jerárquico. | | | | | |
| 22 | Las instalaciones de la institución (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios. | | | | | |
| 23 | Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi | | | | | |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | trabajo. | | | | | |
| 24 | La alta dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización. | | | | | |
| 25 | Existen tratos entre colegas con dignidad y respeto. | | | | | |
| 26 | Existe un ambiente de tranquilidad entre nosotros | | | | | |
| 27 | Las condiciones ambientales de la institución (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria. | | | | | |
| 28 | La remuneración que percibe, le motivan a trabajar más. | | | | | |
| 29 | La institución celebra logros cuando se ha alcanzado una etapa importante del proyecto. | | | | | |
| 30 | Los trabajadores son consecuentes en la práctica de los valores que se estipulan en la organización. | | | | | |
| 31 | Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo. | | | | | |
| 32 | Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora continúa | | | | | |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 33 | Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo | | | | | |
| 34 | Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas. | | | | | |
| 35 | Las relaciones de amistad con los jefes generalmente se transforman en favoritismos o privilegios en el trabajo. | | | | | |
| 36 | Tiene libertad para realizar su trabajo en la institución. | | | | | |
| 37 | Puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo. | | | | | |
| 38 | Se toma en cuenta las opiniones de los empleados en el trabajo. | | | | | |
| 39 | Recibe recompensa por los logros durante su trabajo. | | | | | |
| 40 | Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente por los subordinados. | | | | | |
| 41 | Se les permite a los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo | | | | | |

Estrés y Ambiente Laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 42 | Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logro de objetivos. | | | | | |
| 43 | Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo. | | | | | |
| 44 | Se busca formas innovadoras que puede mejorar el trabajo que hacemos en la organización. | | | | | |
| 45 | Mis compañeros suelen hablar positivamente del departamento. | | | | | |
| 46 | Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas. | | | | | |
| 47 | Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo. | | | | | |
| | | | | | | |