



Universidad
Indoamérica

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO**

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE ENTIDADES MUNICIPALES DEL CENTRO NORTE
CIUDAD DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Psicología

Autor(a)

Dominguez Pucha Samantha Grimanesa

Tutor(a)

Msc. Guerra Guerra Mónica Paulina

QUITO – ECUADOR

2023

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

Yo, Samantha Grimanesa Dominguez Pucha declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad 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 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 12 días del mes de febrero de 2023, firmo conforme:

Autor: Samantha Grimanesa Dominguez Pucha



Firma:

Número de Cédula: 1723550354

Dirección: Pichincha, Quito, Cotacollao, Condado

Correo Electrónico: samydominguez99@yahoo.es

Teléfono: 0990735309

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ENTIDADES MUNICIPALES DEL CENTRO NORTE CIUDAD DE QUITO” presentado por Samantha Grimanesa Domínguez Pucha, para optar por el Título de Licenciada en Psicología.

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, 12 de febrero de 2023



.....
Msc. Guerra Guerra Mónica Paulina

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 Licenciada en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 12 de febrero de 2023



.....
Samantha Domínguez Pucha
1723550354

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ENTIDADES MUNICIPALES DEL CENTRO NORTE CIUDAD DE QUITO, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 12 de febrero de 2023



Firmado electrónicamente por:
EDWIN GUILLERMO
VALENCIA GONZALEZ

.....
Msc. Edwin Valencia Gonzales
LECTOR (A)



Firmado digitalmente por DORIS JACQUELINE
PEREZ VEGA
DN: CN=DORIS JACQUELINE PEREZ VEGA,
SERIALNUMBER=130921152943, OU=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE INFORMACION, O=SECURITY
DATA S.A. Z. C=EC
Razon: Estudio de Samantha Dominguez
Ubicación: TESIS
Fecha: 2023.03.16 09:30:40-05'00'

.....
Msc. Doris Pérez Vega
LECTOR (A)

DEDICATORIA

El presente escrito lo dedico primero a Dios, quien con su bendición ha permitido este momento y me ha llenado de fuerza y sabiduría para culminar mis estudios.

A mi familia, quienes siempre han creído en mí y me han dado un gran ejemplo de superación, humildad y dedicación; enseñándome a valorar lo que tengo y a esforzarme por alcanzar mis metas.

A mis amigos y a mi pareja quienes me acompañaron durante estos 4 años, me dieron palabras de aliento, me acompañaron durante mis noches de desvelo y con quienes compartí gratos momentos que llevo en mi corazón.

Pero sobre todo este trabajo le dedico a mi madre Diana Domínguez y a mi abuelita Teresa Pucha a quien considero como mi segunda madre, por ser mis motores para salir adelante, gracias a ellas, a su amor, cuidado y apoyo incondicional en la realización de mis metas, les dedico este escrito como muestra de logro más en mi vida, sin ustedes no habría concluido mis estudios.

Por eso y más este logro también es suyo, les agradezco a todos ustedes de todo corazón, gracias por ser parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento a mi tutora de tesis, Msc. Paulina Guerra Guerra, por la paciencia, dedicación, apoyo y dirección brindada en esta investigación.

Reconociendo el esfuerzo y dedicación de quienes hicieron posible este trabajo de investigación, también quiero expresar mi más sincero agradecimiento al profesor Luis Iriarte Pérez quien facilitó el material de este escrito, dirigió este proceso y solventó todas las inquietudes que presente en su momento.

Asimismo, agradezco a los docentes y a mis compañeros de la carrera de psicología, quienes a lo largo de estos 4 años, me han brindado conocimientos, experiencias y gratos momentos que llevo en mi corazón, y han sido quienes han hecho que este proceso académico sea más llevadero y gratificante.

A mis mejores amigas Emily y Aby por estar presentes en cada una de mis metas, por apoyarme en los momentos más difíciles y por siempre creer en mí. Gracias por su apoyo moral y por su valiosa amistad.

A mi pareja quien estuvo presente durante mi proceso académico, por sus frases de aliento, por su amor y por su apoyo incondicional en mis días y noches de estudio. Gracias por creer en mí y por darme fuerza para continuar cuando estaba a punto de rendirme.

Pero sobre todo agradezco a mi familia, a mi madre Diana Domínguez y a mi abuelita Teresa Pucha, quienes me enseñaron a afrontar los obstáculos que se presenten en el camino, a crecer cada día más como persona y sobre todo a no darme por vencida en mis objetivos. Gracias por creer en mí, por brindarme su amor, su paciencia y por guiarme durante toda mi vida, sin sus palabras de aliento y su ayuda no estaría aquí el día de hoy. Ustedes han sido el motor de mis sueños y esperanzas.

A todos los mencionados mi más sincero agradecimiento.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
PORTADA.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	3
Planteamiento del problema.....	6
Justificación	7
Hipótesis	8
Preguntas de investigación.....	8
Objetivo General	9
Objetivos específicos	9
2. MARCO METODOLÓGICO	9
3. RESULTADOS	13
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
ANEXOS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ficha técnica de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).....	11
Tabla 2	Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral OIT - OMS	12
Tabla 3	Cargo Actual.....	13
Tabla 4	Correlación existente entre clima organizacional y estrés laboral SPSS.....	14
Tabla 5	Estadísticos descriptivos SPSS	14
Tabla 6	Subescalas del cuestionario EDCO	15
Tabla 7	Escalas del cuestionario del estrés laboral OIT -OMS.....	16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Edad de la muestra	13
Figura 2 Sexo.....	13
Figura 3 Tiempo en el cargo actual	14
Figura 4 Resultados del clima organizacional	15
Figura 5 Resultados nivel de estrés laboral	16

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ENTIDADES MUNICIPALES DEL CENTRO NORTE CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Samantha Grimanesa Domínguez Pucha

TUTOR: Msc. Paulina Mónica Guerra Guerra

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de las entidades municipales del centro - norte de la ciudad de Quito. La metodología empleada fue a través del enfoque cuantitativo. La investigación es descriptivo - correlacional. El diseño es no experimental de corte transversal. La técnica de muestreo corresponde al tipo no probabilístico intencional en donde la muestra que fue participe de esta investigación corresponde a 100 trabajadores de entidades municipales ubicadas en el centro norte de la ciudad de Quito. Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron la escala de clima organizacional (EDCO) y el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. Para comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente Rho Spearman para la correlación entre las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral. En donde se obtuvo como resultado que el nivel de clima organizacional presente en los trabajadores es significativamente correlacional con la variable estrés laboral ($r = -0.409$, $p < 0.05$) lo que quiere decir que las dos variables mantienen una correlación inversamente proporcional. Por lo tanto, se puede concluir que existe relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito.

DESCRIPTORES: Ambiente laboral, Calidad de vida laboral., Condiciones laborales, Correlación, Estrés laboral.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

THEME: RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK STRESS IN WORKERS OF MUNICIPAL ENTITIES OF THE NORTH CENTER OF THE CITY OF QUITO.

AUTHOR: Samantha Grimanesa Domínguez Pucha

TUTOR: Msc. Paulina Mónica Guerra Guerra

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the organizational climate and work stress in the workers of the municipal entities of the center - north of the city of Quito. The methodology used was through the quantitative approach. The research is descriptive - correlational. The design is non-experimental, cross-sectional. The sampling technique corresponds to the intentional non-probabilistic type where the sample that participated in this investigation corresponds to 100 workers from municipal entities located in the north center of the city of Quito. The instruments used in this research were the organizational climate scale (EDCO) and the OIT-WHO Work Stress Questionnaire. To verify the hypothesis, the Rho Spearman coefficient was used for the correlation between the variables Organizational Climate and Work Stress. Where it was obtained as a result that the level of organizational climate present in the workers is significantly correlated with the variable work stress ($r = - 409$, $p < 0.05$) which means that the two variables maintain an inversely proportional correlation. Therefore, it can be conclude that there is a relationship between organizational climate and work stress in workers of municipal entities in the north center of the city of Quito

KEYWORDS: Work environment, Quality of work life., Working conditions, Correlation, Work stress.

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ENTIDADES MUNICIPALES DEL CENTRO NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO.

Relationship between organizational climate and work stress in workers of Municipal entities of the north center of the city of Quito.

Autor: Samantha Grimanesa Domínguez
sdominguez3@indoamerica.edu.ec

Tutor: Msc. Paulina Guerra Guerra
monicaguerra@indoamerica.edu.ec

Lector: Msc. Edwin Valencia Gonzales
evalencia6@indoamerica.edu.ec

Lector: Msc. Doris Pérez Vega
dorisperez@indoamerica.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.
Abril de 2023.

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de las entidades municipales del centro - norte de la ciudad de Quito. La metodología empleada fue a través del enfoque cuantitativo. La investigación es descriptivo - correlacional. El diseño es no experimental de corte transversal. La técnica de muestreo corresponde al tipo no probabilístico intencional en donde la muestra que fue participe de esta investigación corresponde a 100 trabajadores de entidades municipales ubicadas en el centro norte de la ciudad de Quito. Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron la escala de clima organizacional (EDCO) y el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. Para comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente Rho Spearman para la correlación

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the organizational climate and work stress in the workers of the municipal entities of the center - north of the city of Quito. The methodology used was through the quantitative approach. The research is descriptive - correlational. The design is non-experimental, cross-sectional. The sampling technique corresponds to the intentional non-probabilistic type where the sample that participated in this investigation corresponds to 100 workers from municipal entities located in the north center of the city of Quito. The instruments used in this research were the organizational climate scale (EDCO) and the OIT-WHO Work Stress Questionnaire. To verify the hypothesis, the Rho Spearman coefficient was used for the correlation between the variables Organizational Climate and Work Stress. Where it was

entre las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral. En donde se obtuvo como resultado que el nivel de clima organizacional presente en los trabajadores es significativamente correlacional con la variable estrés laboral ($r = -0.409$, $p < 0.05$) lo que quiere decir que las dos variables mantienen una correlación inversamente proporcional. Por lo tanto, se puede concluir que existe relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito.

Palabras Clave: *Ambiente laboral, Calidad de vida laboral, Condiciones laborales, Correlación, Estrés laboral.*

obtained as a result that the level of organizational climate present in the workers is significantly correlated with the variable work stress ($r = -0.409$, $p < 0.05$) which means that the two variables maintain an inversely proportional correlation. Therefore, it can be concluded that there is a relationship between organizational climate and work stress in workers of municipal entities in the north center of the city of Quito.

Keywords: *Work environment, Quality of work life., Working conditions, Correlation, Work stress.*

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

1. INTRODUCCIÓN.

En los últimos años el mundo laboral se ha caracterizado por presentar cambios constantes en la tecnología, conocimiento y transformación de recursos, lo que ha inducido que dentro de las distintas organizaciones, el estrés laboral se vuelva cada vez un fenómeno más frecuente, con consecuencias significativas que afectan a los trabajadores de manera física y mental, con sintomatología de ansiedad, agotamiento, disminución de la atención, cambios de humor y bajo rendimiento (Guardamino, 2017).

Estrés laboral

A través del tiempo varios autores han contribuido con diversas definiciones acerca del “estrés”. El término se deriva del griego “stringere” el cual significa “provocar tensión”. Mismo que fue utilizado por primera vez en el siglo XIV, sin embargo, esta definición conceptual no engloba en su totalidad su significado, ya que través del tiempo este término ha ido adquiriendo distintos alcances de acuerdo a su enfoque conceptual (Guardamino, 2017).

Hoyo (2004) clasifica esta definición en tres enfoques principales los cuales son: el fisiológico, integral y psicológico, los cuales se describen a continuación:

Enfoque fisiológico del estrés laboral

Los primeros aportes en relación al estrés surgen a partir de las respuestas fisiológicas que presentaba el organismo ante situaciones de tensión. Uno de los precursores en el estudio del estrés, fue el medico húngaro Hans Selye (1950) quien a través de sus estudios conceptualizó al

estrés como un conjunto de respuestas somáticas, autonómicas y conductuales inespecíficas, frente a agresiones procedentes del ambiente que impliquen una demanda psicofísica aumentada o un riesgo para el organismo y su conjunto (Leivobivh y Schmidt 2002).

Enfoque psicológico del estrés laboral

Desde la psicología, el estrés se define como la valoración subjetiva de los individuos ante situaciones que le ocasionan cierto grado de estrés, considerando a este estrés como un estado cognitivo que se basa en la percepción de la persona para adaptarse a su entorno, en este caso la organización y los factores relacionados con el contenido del trabajo Hoyo (2004).

Este concepto hace referencia a los factores que se presentan dentro del entorno y su relación con el mecanismo de adaptación que tiene cada persona para aclimatarse a este contexto.

Enfoque integral del estrés laboral

La Comisión Europea define el estrés laboral como “Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales a ciertos aspectos adversos o nocivos del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente. Siendo un estado caracterizado por altos niveles de exaltación y de respuesta, frente a la constante sensación de no poder enfrentarlos” (Moreno y Báez, 2010).

El estrés laboral se genera por causas relacionadas al trabajo, tareas, presiones, etc. Generalmente es consecuencia de la inestabilidad existente entre la exigencia

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

laboral y la existencia de recursos disponibles para su cumplimiento eficaz. Sin embargo, también se origina por factores completamente ajenos al trabajador (Prado, 2020).

Síntomas del estrés laboral

Los síntomas principales del estrés laboral surgen de forma sutil a nivel emocional, cognitivo, conductual y físico. Entre los síntomas que primero se presentan se encuentran: el cambio de humor repentino, bajo rendimiento laboral, nerviosismo, ansiedad, agotamiento y debilidad física. Si estos síntomas no son tratados de forma oportuna, los individuos podrían ir empeorando con el tiempo, afectando negativamente su bienestar físico, con implicaciones a nivel organizacional, ya que entre sus consecuencias puede estar el aumento del ausentismo, lo que afectará el cumplimiento de los objetivos organizacionales a largo plazo (Alfaro, 2016).

Azcuenaga (2011) afirma que entre los principales síntomas físicos que presenta el estrés laboral se encuentran: la disminución de defensas del organismo, la coagulación de la sangre, el aumento de la frecuencia cardíaca y la capacidad respiratoria. Adicionalmente, Clayton (2013) agrega que el estrés puede contribuir a que aparezcan síntomas como hiperactividad, tensión, sudoración excesiva, temblores, vómitos, mareos, úlceras, dolores de cabeza, cansancio, respiración agitada, dolores del cuello, insomnio, problemas en la piel, escurrimiento nasal, irritación de garganta, entre otros.

A nivel cognitivo e intelectual, entre los síntomas que se presentan con mayor frecuencia están: la presencia de pensamientos negativos, ser demasiado exigente y crítico consigo mismo, miedo al fracaso, incapacidad de procesar la información, dificultad de memorización, problemas de concentración y de toma de decisiones (Azcuenaga, 2011).

Entre los principales cambios conductuales se encuentran: tener problemas para realizar tareas simples, olvidarse de las cosas, comer de forma descontrolada, mantener conductas agresivas y antisociales y el consumo de sustancias psicotrópicas (Azcuenaga, 2011).

El estrés laboral al desarrollarse dentro de una empresa u organización puede guardar relación con los factores del medio ambiente, físicos, psicológicos y sociales, razón por la cual a continuación se define la variable clima organizacional, con el fin de conceptualizar las variables de estudio que se tomarán en cuenta dentro de esta investigación.

Clima organizacional

El concepto de Clima Organizacional fue introducido por primera vez en psicología jurídica industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Al ser desarrollado recientemente en su estudio no existe una correcta unificación de definiciones que permitan tener una clara descripción y explicación (García, 2009).

Méndez (2006) manifiesta que en la sociología se encuentra el origen del clima organizacional, en donde se hace énfasis a la importancia del hombre en función de su trabajo y su participación dentro del

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

sistema social. De manera, define el clima organizacional como resultado de la interacción social establecido por las personas y como éstos se ven influenciados por un sistema de actitudes, creencias y valores, así como también la forma en que se percibe el ambiente interno.

Chiavenato (2006) afirma que el clima organizacional está constituido por la atmósfera interna o psicológica que se identifica dentro de cada organización, guardando relación con la satisfacción laboral de las necesidades de cada colaborador, las mismas que se clasifican en satisfactorio, insatisfactorio, negativo o positivo, dependiendo de cómo los empleados se sienten en relación a la empresa u organización. Igualmente, el término de clima organizacional concierne a los factores estructurales de la organización como: la tecnología, las políticas y estatutos de la organización, los objetivos operacionales, los reglamentos internos y las actitudes sociales que influyen en la motivación y desempeño de los empleados.

Rodríguez (2011), indica el clima organizacional se relaciona con la percepción compartida de los dependientes de una organización, respecto al ambiente laboral, las relaciones interpersonales que tienen lugar en este espacio y los diversos factores que afectan al trabajo.

Características del clima organizacional

De acuerdo a la investigación realizada por Pedraza (2015), el clima organizacional posee ciertas características propias que lo

definen, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Se determina por el conjunto de percepciones de todos los integrantes de la institución.
- Forma parte de la organización, a pesar de que este, puede ser favorable o no.
- Es medible, por lo que se puede utilizar ciertas técnicas y procedimientos que facilitan su análisis.
- Tiende a ser estable, a pesar de los cambios que surjan en la organización.
- Puede modificar el comportamiento de los integrantes de la organización.
- Influye directamente en el sentido de compromiso y pertenencia de los miembros de la organización.
- Se puede transformar a partir de la influencia de los miembros de la organización y a su vez, el clima organizacional influiría en las actitudes y acciones de cada uno.
- La rotación de personal y el ausentismo laboral, pueden ser uno de los problemas que alerten a la empresa sobre mal clima laboral, lo que ocasiona que los empleados se encuentren insatisfechos en su lugar de trabajo.

Dimensiones del clima organizacional

Drovett (2011) clasifica las dimensiones del clima organizacional de la siguiente manera:

- Relaciones interpersonales
- Estilo de pertenencia
- Retribución
- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad
- Claridad y coherencia en la dirección
- Valores

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

Relaciones interpersonales: Al trazar metas y objetivos profesionales, se asignan las labores a cada uno de los trabajadores, en donde se planifica el trabajo a realizar, el proceso y los recursos que se utilizarán para la ejecución de actividades. Su forma de interactuar con los demás, para conseguir el cumplimiento de estos objetivos, es lo que comprende las relaciones interpersonales (Pineda, 2012).

Estilo de dirección: Según Cohaila y Copara (2017) El estilo de dirección guarda relación con las habilidades y conocimientos que se aplican en el desempeño de las distintas funciones correspondientes a cada área, en donde se utilizan diferentes métodos y particularidades que permiten guiar a los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales.

Sentido de pertenencia: El sentido de pertenencia dentro de una empresa, es muy importante puesto que contribuye en: el incremento de la productividad y la optimización de resultados; la satisfacción de los clientes; la motivación y seguridad; el desarrollo personal de los colaboradores; la lealtad de los clientes; y, en la comunicación asertiva dentro de la organización (Robbins, 2013).

Retribución: Tradicionalmente se considera a la retribución como el pago o salario que recibe cada trabajador por sus labores dentro de la organización. Sin embargo, muchas veces esto no compensa en su totalidad las necesidades de los trabajadores, es por eso que actualmente el salario emocional es una manera de retribuir a los empleados, ya que favorecen en su motivación y rendimiento (Cohaila y Copara, 2017).

Disponibilidad de recursos: De acuerdo a Pineda (2012), esta dimensión hace referencia a los materiales de infraestructura, tecnológicos, económicos y humanos que la empresa proporciona a sus trabajadores para la realización de su labor eficiente y la obtención de sus metas y objetivos.

Estabilidad: Viteri (2006), enfatiza la estabilidad como “el derecho de los trabajadores para la continuidad y permanencia ocupacional en el medio empresarial en donde desenvuelve sus actividades, con el compromiso del empleador de no despojarle de su trabajo a menos que exista una causa legal que lo justifique”.

Claridad y coherencia en la dirección: Es el grado de percepción del personal sobre la dirección y el futuro de la empresa, donde se incluyen las metas y programas de las diferentes áreas de la organización, las mismas son firmes a los criterios de las jefaturas y gerencias (Villarroel, 2015).

Valores: Los valores de una empresa son importantes dentro de toda organización, puesto a que con ellos se define su propia identidad y constituyen un principio que genera beneficios a las personas y a las empresas que lo ponen en práctica (Cohaila y Copara, 2017).

Planteamiento del problema

Actualmente estrés laboral es uno de los problemas más graves de salud en los últimos años, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común a nivel mundial. En su investigación Vargas (2014), señala

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

algunos estudios realizados en Europa, en los cuales reflejan que el 28% de los trabajadores padecen de estrés laboral mientras que un 20% se sienten “asfixiados” por su trabajo.

Según estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (2021), más del 40% de ecuatorianos sufren de problemas de salud mental asociado a las condiciones laborales. Este porcentaje se ha disparado al 55% en el último año, debido al temor por perder el puesto de trabajo, el riesgo de contagio del COVID – 19, la necesidad de obtener ingresos extras y horarios laborales extensos, entre otros.

De acuerdo a la OIT (2008), el estrés se relaciona con la reacción que ocurre cuando la exigencia ocupacional no concuerda con su conocimiento, destrezas o aptitudes y que retan a su habilidad para hacer frente a una determinada situación. Cuando se presenta un desequilibrio entre las exigencias profesionales y la capacidad de cada persona para ejecutar dichas demandas, se generan diversas respuestas entre las que se destacan: las respuestas fisiológicas, repercusiones emocionales, confrontación cognitiva y conductual.

Los trabajadores que presentan estrés laboral dentro de su lugar de trabajo, pueden llegar a disminuir hasta en un 13% la productividad en sus labores diarias.

Para Leka, Griffith y Cox (2019) 13 de cada 20 trabajadores de países desarrollados se encuentran afectados por el estrés laboral y sus consecuencias, esto debido a la carga de tareas asignadas y a las largas jornadas laborales, que impiden que los trabajadores tengan un tiempo de calidad fuera de los horarios de oficina.

Por otro lado, el clima laboral permite que los trabajadores tengan un buen ambiente de trabajo, lo que ha ido cobrando mayor interés e importancia en el mundo actual, puesto que incide en el desempeño laboral y en la prevención de riesgos psicosociales dentro de las empresas.

Temple (2011), asegura que cuando el trabajador que se encuentra en un clima organizacional propicio, optimiza su desempeño hasta en un 40 %, lo que permite alcanzar los objetivos propuestos y beneficia la productividad de la organización. En el caso en el que no exista un adecuado clima organizacional, los miembros de las instituciones, tanto públicas como privadas, son los primeros en verse afectados, la inhibición de sus capacidades y el cambio de comportamiento son algunas de las principales consecuencias que se presentan, además de las físicas y emocionales.

La presente investigación surge del interés por indagar acerca de la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de las entidades municipales de la ciudad de Quito, en donde se pretende conocer si dentro de las diferentes entidades municipales existe un clima organizacional propicio y si esto incide en las reacciones físicas y emocionales de sus trabajadores.

Justificación

En la actualidad es muy importante conocer sobre el clima organizacional que existe dentro de las empresas u organizaciones, ya que permite comprender las causas por las cuales existe algún comportamiento determinado entre los trabajadores, lo cual permitirá realizar

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

cambios dentro de la organización, así como también efectuar un ajuste en su estructura interna (Cohaila y Copara, 2018).

Las empresas nacionales e internacionales se han visto en la necesidad de estudiar el estrés laboral existente en sus trabajadores, debido a que a través del conocimiento de este campo se puede percibir las causas y consecuencias que lo provocan. Permitiendo de esta manera, crear un plan de intervención interno que prevenga futuras enfermedades laborales relacionadas con el clima organizacional, estilo de dirección, sentido de pertenencia, estabilidad, retribución, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, que corresponde a las subescalas de medición en los instrumentos que se utilizaran en este estudio.

La presente investigación permite identificar el tipo de clima organizacional en dos entidades municipales, así como también el nivel de estrés que presentan sus colaboradores. Por lo que esta investigación aportará con la valoración de los resultados de dos instrumentos, el primero enfocado en el clima organizacional y el segundo en el estrés laboral, lo que permitirá tener una visión más amplia de los aspectos positivos y negativos, que se encuentran manejando las instituciones que formaron parte de este proceso.

Los resultados obtenidos en este estudio, son efectivos tanto para las empresas que formaron parte de este estudio, como también servirá de guía para el sector público, ya que se podrá tomar como referencia la presente investigación para

realizar los cambios enfocados en el clima organizacional y en el manejo de estrés en los trabajadores, lo que no solo contribuirá en su bienestar, sino también permitirá adoptar medidas enfocadas en mejorar el clima organizacional en el que se desenvuelvan, lo que evitará futuros problemas organizacionales que guardan relación con estas dos variables.

Asimismo, a pesar de que este tema ya ha sido investigado con anterioridad por varios autores, este escrito recopila datos actuales de empresas públicas que antes no han sido tomadas en cuenta en otros estudios, lo que aporta un enfoque más amplio de esta problemática, que puede ser tomado en consideración para futuras investigaciones en esta área.

Hipótesis

Existe una correlación entre la variable clima organizacional y estrés laboral identificado dentro de las dependencias municipales. Asimismo, los niveles de estrés presentes en las personas encuestadas afectan su bienestar físico y mental.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro - norte de la ciudad de Quito?
- ¿En qué tipo de clima organizacional se desempeñan los trabajadores de las entidades municipales de la ciudad de Quito?

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

- ¿Cuál es el nivel de estrés presente en los trabajadores de las entidades municipales de la ciudad de Quito?

Objetivo General

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de las entidades municipales del centro - norte de la ciudad de Quito.

Objetivos específicos

1. Identificar el clima organizacional en el que se desempeña a diario el personal de las entidades municipales.
2. Establecer el nivel de estrés laboral presente en los trabajadores de las entidades municipales.
3. Comparar la relación existente entre el clima organizacional identificado dentro de la organización y el nivel de estrés presente en los colaboradores de las entidades municipales.

2. MARCO METODOLÓGICO

La investigación cuantitativa surge a partir del positivismo, este paradigma de investigación busca la utilización de una metodología única, la misma que es tratada en las ciencias exactas y naturales (Bonilla y Rodríguez, 1997). Este paradigma se centra en la cuantificación y medición de las variables de estudio, a partir de las cuales se llega a formular una nueva tendencia, a plantear hipótesis y a construir teorías (Orozco, 1997). A partir de la investigación cuantitativa se puede explorar de manera sistemática los conocimientos y valores que comparten

los individuos en un determinado contexto espacial y temporal (Bonilla y Rodríguez, 1997)

El presente trabajo de investigación cuenta con una metodología cuantitativa de tipo no probabilístico de tipo intencional, debido a que no existe ninguna manipulación en las variables, lo que permite observar los fenómenos en su contexto natural para después realizar su respectivo análisis. Este enfoque se clasifica de tipo transversal, porque su propósito es describir las variables para analizar su incidencia en un tiempo determinado. De acuerdo a Fernández y Baptista (2014), la investigación corresponde a un diseño no experimental debido a que el mismo parte de la observación de situaciones ya existentes, por lo que no son provocadas por quien las investiga. En la investigación no experimental, las variables independientes no son manipuladas las, por lo que no se tiene control de las mismas y no pueden influir sobre ellas, ya que surgieron simultáneamente al igual que sus efectos.

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen al diseño transversal como “una estructura esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio”. (p. 151)

Su alcance es correlacional debido a que dentro de la investigación se analizan a las dos variables de estudio en el contexto actual y a su vez se busca la relación existente entre las mismas, pudiendo determinar que corresponden a una relación directa o inversamente proporcional. Dentro de este estudio las variables que se tomaron en cuenta dentro de la investigación son: el clima

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

organizacional (variable independiente) y el estrés laboral (variable dependiente).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “tiene como función específica la descripción de los fenómenos encontrados. Se sitúa en un nivel del conocimiento científico en donde se utilizan métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc.” (p.149)

La técnica de muestreo de la investigación corresponde al tipo no probabilístico intencional, ya que permite seleccionar el tipo de población que se va a utilizar en la muestra a partir de un análisis de las características que sean convenientes dentro de la investigación. De acuerdo a Hernández y Carpio (2019), el tipo de muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia, se identifica por buscar muestras representativas cualitativamente que cumplen con las características de interés del investigador, además de que la población seleccionada acude de forma voluntaria a participar en el estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra.

La muestra que fue partícipe en esta investigación corresponde a los trabajadores de entidades municipales ubicadas al centro norte de la ciudad de Quito. Los participantes fueron seleccionados a partir de los siguientes criterios de inclusión: Ser trabajadores pertenecientes a una entidad municipal, tener un período de tiempo mínimo de un año dentro de la institución y dar su consentimiento para formar parte de esta investigación.

Por otro lado los criterios de exclusión fueron: pertenecer a una empresa u organización privada, que los encuestados

trabajen por un período de tiempo inferior a 1 año, que la persona encuestada no responda a alguno de los ítems de los instrumentos de evaluación y que la persona encuestada no haya dado su consentimiento para formar parte de este estudio.

La técnica de recolección de datos que se empleó a través de una encuesta, tanto para medir el clima organizacional como el estrés laboral. Archenti (2012) define a la encuesta como una técnica de producción de datos, la cual a través de la utilización de cuestionarios previamente estandarizados, se puede indagar acerca de diferentes temas relacionados con los individuos o el grupo de estudio.

Dentro de los instrumentos que se utilizaron dentro de la investigación para analizar la variable independiente y la variable dependiente, se detallan a continuación:

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Los autores de la escala de clima organizacional (EDCO) fueron: Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, catedráticos de la Universidad Konrad Lorenz de Santafé de Bogotá, quienes crearon este instrumento con el propósito de dar a conocer sobre percepción de los individuos dentro de la organización y de los procesos que determinan el comportamiento organizacional, a través del cambio de actitudes y conductas de cada uno de los miembros que la componen.

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

A continuación se presenta la ficha técnica del instrumento.

Tabla 1 Ficha técnica de la Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Nombre del instrumento	Escala de Clima Organizacional (EDCO)
Autores	Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana
Procedencia	Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz
Objetivo	Con el estudio del clima organizacional en una organización, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.
Puntuación	La puntuación general se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200
Grupo de referencia	Va dirigida a funcionarios de una organización, a partir de los 18 años.
Extensión	El cuestionario consta con 40 ítems y el tiempo de desarrollo del mismo varía entre 30 y 40 minutos.
Escalas	Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje

	mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así: <ul style="list-style-type: none"> - Nivel Bajo: de 40 a 93 puntos - Promedio: de 94 a 147 puntos - Nivel alto: Puntajes de 148 y 200.
Subescalas	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Estilo de dirección - Sentido de pertenencia - Retribución - Disponibilidad de recursos - Estabilidad - Claridad y coherencia en la dirección

Autor: Adaptado a partir de Zárate, M. J. (2013). *Análisis e implementación de planes de acción para el mejoramiento del clima laboral en Gusnobl CÍA. LTDA.*

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

El instrumento para medir la variable dependiente de la presente investigación corresponde al Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual permite medir los estresores organizacionales, grupales e individuales.

Este cuestionario fue validado a partir de una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad principal parte de la prevención de las fuentes de riesgos psicosociales que se

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

presentan dentro de una empresa. Su confiabilidad con el coeficiente alpha Cronbach fue de 0.966 lo que constituye alta confiabilidad.

A continuación, se presentará la ficha técnica del instrumento.

Tabla 2 Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral OIT - OMS

Nombre del instrumento	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores	Ivancevich & Matteson (1989)
Procedencia	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
Confiabilidad	0,966, según el alfa de Cronbach
Objetivo	Permite la detección del estrés laboral en los trabajadores y la facilita la capacidad de detectar las fuentes de riesgos psicosociales.
Puntuación	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de estrés <90 - Nivel intermedio 91 - 117 - Estrés 118 -153 - Alto nivel de estrés >154
Grupo de referencia	Va dirigida a funcionarios de una organización a partir de los 18 años. Su aplicación es individual, grupal y organizacional
Extensión	El cuestionario consta de 25 ítems
Escalas	Nivel de estrés laboral

	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de estrés <90 - Nivel intermedio 91 - 117 - Estrés 118 -153 - Alto nivel de estrés >154
Subescalas	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo

Autor: Adaptado a partir de Laime, B. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa -2017.

Debido a la dificultad de traslado y al tiempo de duración estimado en la aplicación de los instrumentos de evaluación, se determinó en coordinación con el área de talento humano de las entidades municipales, que la aplicación se llevara a cabo de manera virtual, tomando en cuenta la solicitud inicial de aplicación, el consentimiento informado de cada uno de los participantes y las respectivas evidencias de aplicación.

Una vez seleccionados, analizados y calificados los instrumentos, se creara una base de datos que permita realizar el análisis estadístico correspondiente, en donde se utilizará gráficos y tablas de frecuencia que permitan mostrar por categorías los datos obtenidos.

Para el procesamiento de datos, se hará uso de la estadística descriptiva, la cual mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras, permitirá simplificar la

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

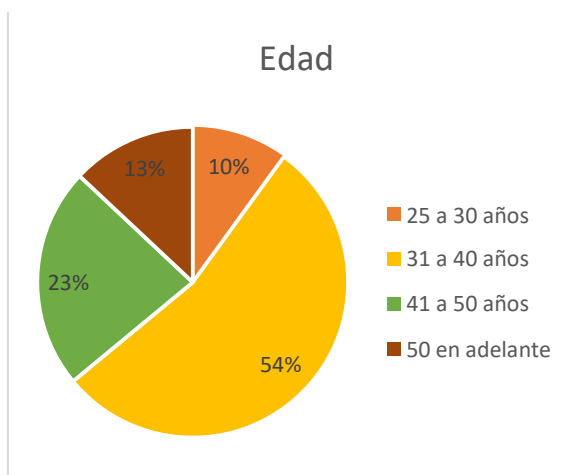
información recolectada y a su vez mejorar la comprensión en el análisis de información. Los datos serán presentados de manera forma gráfica y numérica, con el apoyo del programa SPSS y Microsoft Excel.

La discusión de los resultados, se realizara mediante la confrontación de las conclusiones obtenidas en esta investigación versus las conclusiones de investigaciones realizadas por otros autores, las mismas que se determinaran a partir de los objetivos planteados y los resultados obtenidos en la investigación.

3. RESULTADOS

Datos demográficos

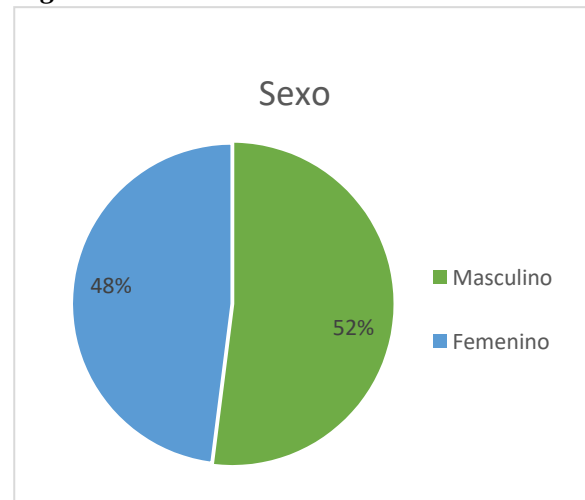
Figura 1 Edad de la muestra



Autor: Samantha Domínguez

De las 100 encuestas aplicadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de Quito, se pudo obtener como resultado que el 54% tiene una edad comprendida entre 31 a 40 años, el 23% entre el 41 a 50 años, el 13% tiene 50 años en adelante y el 10% tiene entre 25 a 30 años.

Figura 2 Sexo



Autor: Samantha Domínguez

De las 100 encuestas aplicadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito, se pudo obtener como resultado que el 52% pertenecen al sexo masculino, mientras que el 48% corresponde al sexo femenino.

Tabla 3 Cargo Actual

<u>Cargo Actual</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Servidor municipal	40	40%
Abogado	5	5,0%
Agente de tránsito	22	22,0%
Digitador	8	8,0%
Profesional Informático	9	9,0%
Director de planificación y seguimiento	1	1,0%
Servicio al Cliente	7	7,0%
Cargo en finanzas	7	7,0%
Analista en talento humano	1	8,00%

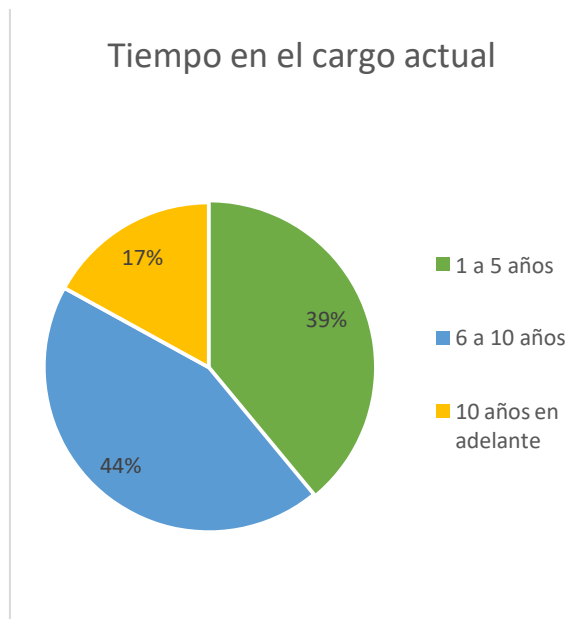
Autor: Samantha Domínguez

De las 100 encuestas aplicadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de Quito, se pudo obtener como resultado que el 40% tiene un cargo

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

actual de servidor municipal, el 22% agente de tránsito, el 9% profesional informático, el 8% digitador, el 7% servicio al cliente, el 7% cargo en finanzas, el 5% abogado, el 1% analista de talento humano y el 1% tiene un cargo de director de planificación y seguimiento.

Figura 3 Tiempo en el cargo actual



Autor: Samantha Domínguez

De las 100 encuestas aplicadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de Quito, se pudo obtener como resultado que el 44% llevan entre 6 a 10 años en su cargo actual, el 39% de 1 a 5 años y el 17% más de 10 años.

Correlación existente

Tabla 4 Correlación existente entre clima organizacional y estrés laboral SPSS

		Nivel de clima organizacional	Nivel de estrés laboral
Nivel de clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,409**

	Sig. (bilateral)		0,000
N		100	100

Autor: Samantha Domínguez

De acuerdo a la tabla 4 que corresponde a la correlación existente entre las variables clima organizacional y estrés laboral realizado en la aplicación IBM SPSS statistics 25, se obtuvo como resultado que el nivel de clima organizacional es significativamente correlacional con la variable de nivel de estrés laboral, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman del -0,40% y un nivel de significancia del 0.01 lo que quiere decir que las dos variables mantienen una correlación inversamente proporcional lo que significa que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral presentan los trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito.

Tabla 5 Estadísticos descriptivos SPSS

	Mediana	Desviación	N
Nivel de clima organizacional	142,08	18,406	100
Nivel de estrés laboral	69,49	26,460	100

Autor: Samantha Domínguez

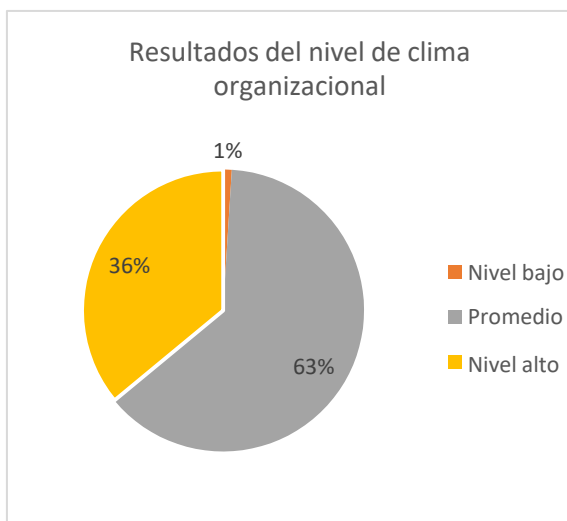
A partir de la tabla 5 que corresponde a los datos estadísticos descriptivos obtenido de la aplicación IBM SPSS statistics 25, se obtuvo que la media del nivel de clima organizacional es de 142.08 y su desviación estándar es de 18,406. Así mismo con relación al nivel de estrés laboral, su media corresponde a 69,49, la desviación estándar es de 26,460 y la muestra de las dos variables corresponde

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

a 100 trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito.

Resultados de la calificación de los instrumentos

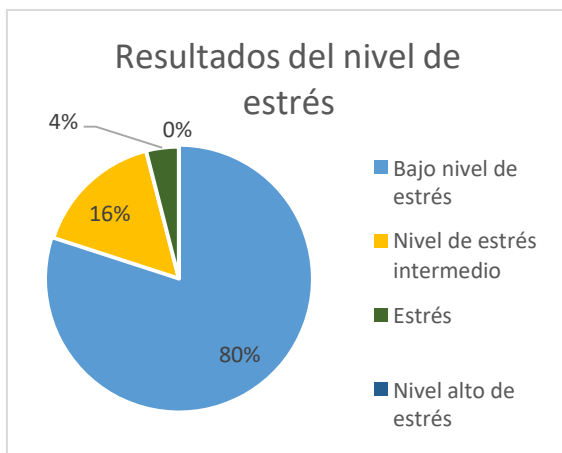
Figura 4 Resultados del Clima Organizacional



Autor: Samantha Domínguez

De las 100 encuestas aplicadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de Quito, se pudo obtener como resultado que el 63% de la muestra percibe que en su lugar de trabajo existe un nivel promedio de clima organizacional, el 36% nivel alto y el 1% nivel bajo de clima organizacional.

Figura 5 Resultados del nivel de estrés



Autor: Samantha Domínguez

De las 100 encuestas aplicadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de Quito, se pudo obtener como resultado que el 80% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés, el 16% un nivel de estrés intermedio, el 4% estrés, y el 0% en alto nivel de estrés.

Subescalas del cuestionario EDCO

Tabla 6 Subescalas del cuestionario EDCO

Subescalas	Promedio	Equivalencia
Relaciones <u>interpersonales</u>	4	Casi siempre
Estilo de <u>Dirección</u>	4	Casi siempre
Sentido de <u>pertenencia</u>	3	Algunas veces
Retribución	4	Casi siempre
Disponibilidad <u>de Recursos</u>	3	Algunas veces
Estabilidad	3	Algunas veces
Claridad y <u>coherencia de dirección</u>	3	Algunas veces
Valores <u>colectivos</u>	3	Algunas veces

Autor: Samantha Domínguez

A través de los promedios de las subescalas del cuestionario EDCO, se puede interpretar que las áreas relacionadas con el estilo de dirección, relaciones interpersonales y retribución son las mejores calificadas, lo que quiere decir que los trabajadores están conformes con su grupo de trabajo, el apoyo recibido por sus superiores y los beneficios obtenidos por la empresa. Mientras que en las otras áreas mostraron una calificación media, lo que quiere decir que son áreas que deberían optar con alguna mejora para que el clima organizacional sea más favorable.

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

Escalas del cuestionario para determinar estrés laboral de la OIT – OMS

Tabla 7 Escalas del cuestionario del estrés laboral OIT -OMS

Subescalas	Promedio	Equivalencia
Clima organizacional	3	Ocasionalmente
Estructura organizacional	2	Rara vez
Territorio Organizacional	3	Ocasionalmente
Tecnología	3	Ocasionalmente
Influencia del líder	2	Rara vez
Falta de cohesión	3	Ocasionalmente
Respaldo del grupo	3	Ocasionalmente

Autor: Samantha Domínguez

A través de los promedios obtenidos en las subescalas de estrés laboral OIT OMS se puede interpretar que las áreas con mayor puntaje son: clima organizacional, territorio organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo, por lo que los trabajadores respondieron que les causa estrés no comprender bien la estrategia de la organización, no tener un espacio privado de trabajo, no disponer de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo, la desorganización del espacio de trabajo y no contar con la ayuda técnica por parte de su equipo de trabajo. Mientras que las subescalas de estructura organizacional, tecnología e influencia de líder, tienen un puntaje inferior de 2 lo que indica que estas áreas son las que ocasionan menos estrés en los trabajadores y en las cuales se encuentran satisfechos.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

El presente estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de las entidades municipales del centro - norte de la ciudad de Quito en el año 2022 – 2023.

En este sentido en cuanto a la hipótesis planteada se obtuvo que al realizar el análisis de las variables de estudio dio como resultado un nivel de significancia del 0,01, lo que corresponde un valor menor a 0.05 para la variable de clima organizacional y estrés laboral. Por esta razón se rechaza la hipótesis nula del estudio y se valida la hipótesis de investigación. También se observa la correlación existente entre las dos variables de estudio, debido a que se encontró con un coeficiente de correlación Rho de Spearman del (-,409**), lo que quiere decir que las dos variables mantienen una correlación inversamente proporcional, por lo cual se puede determinar que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral. Esto quiere decir que cuando los colaboradores de las entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito, presentan un alto nivel de clima organizacional, el estrés laboral disminuye favorablemente.

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Montoya (2017) quien en su trabajo titulado “Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince” determina que hay una correlación existente entre clima organizacional y estrés laboral, debido a que encuentra una correlación del -0,70% la cual corresponde a un nivel inversamente proporcional con un grado de significancia menor a 0,05 lo

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

que confirma la correlación de estas dos variables.

Así mismo este estudio también concuerda con el estudio realizado con Velam (2021) quien en su estudio titulado “Estrés laboral y clima laboral ante Covid – 19 en trabajadores de una empresa de vigilancia ,2021” obtuvo como resultado una correlación inversamente proporcional entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de una empresa de vigilancia en un grado de relación débil; de lo que se desprende que a mayor estrés, se evidenciará menores niveles del clima laboral en dichos trabajadores.

Por otro lado, al comparar los resultados obtenidos en esta investigación con el trabajo de Chircca y Villanueva (2018) en su investigación titulada “Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad provincial de Huancayo -2016” obtuvo como resultado que no existe una relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores, debido a que el nivel de significancia de las dos variables de estudio es superior al 0,05. Estos resultados discrepan de esta investigación.

En cuanto al nivel de clima organizacional en el que se desempeñan los trabajadores de las entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito, se obtuvo como resultado que, de los 100 participantes de esta investigación, el 63% de los trabajadores perciben con un nivel promedio el clima organizacional de la institución, el 36% un nivel alto y el 1% un nivel bajo. Los resultados reflejan que existe un buen clima laboral dentro de la institución, razón por la cual se refleja un nivel de estrés laboral bajo, por lo que se

puede determinar que dentro de la institución existen buenas relaciones interpersonales y un correcto estilo de dirección y retribución, de acuerdo a los resultados que reflejan la calificación de las subescalas de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

Estos resultados guardan similitud con los datos obtenidos en la investigación de Bada, Salas, Castillo, Arroyo y Carbonell (2020) titulada “Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos”, en donde se obtuvo como resultado que el 78,6% de los encuestados perciben un nivel alto de clima organizacional, el 19,3% medio, y el 2,1% bajo. Lo que evidencia un buen clima organizacional y la presencia de pocos estresores dentro de las instituciones educativas que fueron parte de su estudio.

Por otro lado, en la investigación realizada por Naranjo (2015) titulada “la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering del Valle, se obtuvo como resultado que el clima organizacional que predominó corresponde al nivel bajo, lo que quiere decir que dentro de la empresa no existe un correcto manejo de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. Los mismos que influyen de forma negativa en el estrés presente en los empleados puesto a que el mismo es alto según la escala de Maslach. Estos resultados contrastan con la presente investigación, por lo que se debería considerar implementar medidas de mejora en cuanto al clima dentro de la empresa debido a que el clima organizacional que se maneja dentro de la misma es bastante bajo, lo que afecta al

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

bienestar físico y psicológico de sus colaboradores.

Por último, con relación a la variable, estrés laboral, a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT- OMS, se obtuvo como resultado de las 100 encuestas realizadas a trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito, el 80% presenta un nivel bajo de estrés, el 16% un nivel intermedio, el 4% estrés y el 0% un nivel alto de estrés. Estos resultados reflejan que dentro de las entidades municipales encuestadas no existe un riesgo elevado de estrés en sus colaboradores, sin embargo, se debería implementar un plan de mejora dentro de la organización con relación al territorio organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo, ya que son las áreas con calificación más altas, es decir en donde se encuentran estresores en relación con las otras subescalas evaluadas.

Los resultados obtenidos en esta investigación guardan relación con la investigación de Calero (2017) titulada “Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay – 2017” en donde se manifestó que el 53% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés laboral. De la misma manera Domínguez (2020) en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero – 2019” obtuvo como resultado que el nivel de estrés en los maestros es medio y que este nivel de estrés guarda relación con su edad, estado civil, carga horaria y el tipo de contrato que llevan.

Los hallazgos señalados son consistentes como los antecedentes, resultados y revisión bibliográfica realizada previamente. Por lo que se puede sostener

con certeza que, a mayor nivel de clima organizacional percibido por los trabajadores, se mostrará un menor estrés laboral.

Conclusiones

Se determinó una relación estadísticamente significativa e inversamente correlacional entre la variable clima organizacional y estrés laboral, el mismo que obtuvo un coeficiente de correlación del (-,409**) con un nivel de significancia del 0,01. Lo que quiere decir que las dos variables mantienen una correlación inversamente proporcional, por lo cual se puede determinar que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral en los trabajadores de las entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito.

A partir de los resultados obtenidos en la Escala de Clima Organizacional (EDCO) se determinó que el 63% de los trabajadores perciben un clima laboral promedio dentro de la organización, el 36% un nivel alto y el 1% un nivel bajo. Esto se refleja en las subescalas que guardan relación con las relaciones interpersonales, estilo de dirección y retribución, lo que indica que los empleados se encuentran satisfechos en estas áreas.

A partir del análisis de los datos obtenido en el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS, se puede concluir que el 80% de los trabajadores encuestados presentan un bajo nivel de estrés, el 16% un nivel de estrés intermedio, el 4% estrés y el 0% un alto nivel de estrés. Esto indica que, a mayor percepción del clima organizacional de la empresa, menor nivel de estrés laboral de los trabajadores. Esto guarda relación con el factor de clima

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

organizacional, territorio organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo del grupo, en donde los trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito indicaron la calificación más alta con relación a las otras subescalas.

Al comparar el nivel de clima organizacional percibido y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito, se pudo determinar que el clima organizacional percibido por los trabajadores es promedio, lo que quiere decir que los trabajadores se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo, razón por la cual el nivel de estrés laboral que predomina es bajo. Esto permite confirmar la hipótesis planteada en el presente estudio la cual plantea que existe una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los empleados, esta relación es inversamente proporcional y depende de la variable independiente que en este caso es el clima organizacional percibido.

Como recapitulación se puede decir que, a través del análisis estadístico de los datos de la muestra seleccionada, se muestra que hay evidencia suficiente para afirmar que

existe relación entre la variable clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito. Por lo que se podría tomar en cuenta esta información para implementar medidas que permitan mejorar el estrés laboral de los colaboradores, por ejemplo a través de la implementación de talleres enfocados en dar a conocer los valores colectivos de la empresa, los propósitos que se plantean cumplir, el desarrollo tecnológico que se emplea en sus respectivas funciones, las políticas generales y la metodología que se maneja dentro de la organización, puesto a que estos son parte de las subescalas que se encontraron con menor calificación en este estudio. También se podría implementar actividades que fomenten la unión del equipo de trabajo, en donde se pueda trabajar el clima organizacional, el liderazgo, el respaldo de grupo y las relaciones interpersonales entre cada uno de los miembros de la unidad, ya que esto fomentará la comunicación, el trabajo en equipo y mejorará el estrés laboral de los trabajadores.

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Álvarez, C. A. M. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA*. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Arevalo, A. L. A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21250/Arevalo_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138–1144.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lang=es
- Castillo, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillo_rk.pdf
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma ed.)
- Chircca, H. & Villanueva, M. (2018). *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4707/Chircca%20Perrez-%20Villanueva%20Hurtado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cohaila, F. & Copara, A. (2018). *ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE TACNA S.A., 2017*.
ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE TACNA S.A., 2017.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7704/53.0910.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019*. Edu.pe.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43192/Dom%c3%adnguez_ED.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Drovett, S. (2012). *Organización y administración*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Maechi, págs. 91-94. Ed.). D.F, México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- García Solarte, M., (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración, (42), 43-61.

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

- Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017*. Edu.pe.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta ed.), Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hidalgo, J. (2014). “El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. En la matriz en la ciudad de Quito”.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7519/1/T-UCE-0007-336i.pdf>
- Jara, K. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en los docentes de instituciones educativas particulares del distrito de Rímac. Lima, 2020*. Edu.pe.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63956/Jara_PKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Uba.ar. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Laime, B. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa -2017*. Recuperado de:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Eliza_beth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Llerena, I. (2015). “Diagnóstico del clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de la empresa AUDICOMER S.A.” Edu.ec. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7323/1/T-UCE-0007-408i.pdf>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Montoya, E. (2017). *FACULTAD DE HUMANIDADES ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA “Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017”*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

- Naranjo, D. (2015). *La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering DEL VALLE*. Edu.ec.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7647/1/T-UCE-0007-186i.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio Sampling Techniques on a Population Study*. Conicyt.cl.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pedraza, L. (2015). "El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A." <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7340/1/T-UCE-0007-342i.pdf>
- Perez, C., Hurtado, H. C. V., & Mariluz, M. (2018). *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016*. Edu.pe.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4707/Chircca%20Perrez-%20Villanueva%20Hurtado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30
- Ponce, P. & Ramos, G. (2020). *INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA METAQUIM, AREQUIPA 2018*.
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16388/1/PONCE_CASA_PIA_PAT_INF.pdf
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.
- Tandalla, A. (2021). *ESTRÉS LABORAL Y AMBIENTE LABORAL EN UNA CORPORACIÓN MÉDICA DE QUITO DURANTE EL AÑO 2021*.
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2446/1/TANDALLA%20VARGAS%20ADRIANA%20CRISTINA.pdf>
- Temple, I. (2011). *Mejorar el ambiente laboral pasa a ser una necesidad empresarial*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/1338226/noticia-mejorar-ambiente-laboral-pasa-necesidad-empresarial>
- Vargas, N. (2014). *EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL "GRUPO SALINAS", PARROQUIA SALINAS - CANTÓN GUARANDA*. Edu.ec.

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12408/1/FCHE-PSIP-73.pdf>

Velam, W. (2021). *Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021*. Edu.pe.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69066/Velam_E_W-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zárate, M. J. (2013). *ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN GUSNOBAL CÍA. LTDA*. Edu.ec. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4147/1/UPS-QT03528.pdf>

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento a mi tutora de tesis, Msc. Paulina Guerra Guerra, por la paciencia, dedicación, apoyo y dirección brindada en esta investigación.

Reconociendo el esfuerzo y dedicación de quienes hicieron posible este trabajo de investigación, también quiero expresar mi más sincero agradecimiento al profesor Luis Iriarte Pérez quien facilitó el material de este escrito, dirigió este proceso y solventó todas las inquietudes que presente en su momento.

Asimismo, agradezco a los docentes y a mis compañeros de la carrera de psicología, quienes a lo largo de estos 4 años, me han brindado conocimientos, experiencias y gratos momentos que llevo en mi corazón, y han sido quienes han hecho que este proceso académico sea más llevadero y gratificante.

A mis mejores amigas Emily y Aby por estar presentes en cada una de mis metas, por apoyarme en los momentos más difíciles y por siempre creer en mí. Gracias por su apoyo moral y por su valiosa amistad.

A mi pareja quien estuvo presente durante mi proceso académico, por sus frases de aliento, por su amor y por su apoyo incondicional en mis días y noches de estudio. Gracias por creer en mí y por darme fuerza para continuar cuando estaba a punto de rendirme.

Pero sobre todo agradezco a mi familia, a mi madre Diana Domínguez y a mi abuelita Teresa Pucha, quienes me enseñaron a afrontar los obstáculos que se presenten en el camino, a crecer cada día más como persona y sobre todo a no darme por vencida en mis objetivos. Gracias por creer en mí, por brindarme su amor, su paciencia y por guiarme durante toda mi vida, sin sus palabras de aliento y su ayuda no estaría aquí el día de hoy. Ustedes han sido el motor de mis sueños y esperanzas.

A todos los mencionados mi más sincero agradecimiento.

DEDICATORIA.

El presente escrito lo dedico primero a Dios, quien con su bendición ha permitido este momento y me ha llenado de fuerza y sabiduría para culminar mis estudios.

A mi familia, quienes siempre han creído en mí y me han dado un gran ejemplo de superación, humildad y dedicación; enseñándome a valorar lo que tengo y a esforzarme por alcanzar mis metas.

A mis amigos y a mi pareja quienes me acompañaron durante estos 4 años, me dieron palabras de aliento, me acompañaron durante mis noches de desvelo y con quienes compartí gratos momentos que llevo en mi corazón.

Pero sobre todo este trabajo le dedico a mi madre Diana Domínguez y a mi abuelita Teresa Pucha a quien considero como mi segunda madre, por ser mis motores para salir adelante, gracias a ellas, a su amor, cuidado y apoyo incondicional en la realización de mis metas, les dedico este escrito como muestra de logro más en mi vida, sin ustedes no habría concluido mis estudios.

Por eso y más este logro también es suyo, les agradezco a todos ustedes de todo corazón, gracias por ser parte de mi vida.

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 EDAD: _____ GENERO: (M) (F)
 TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO: _____ TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL: _____
 AREA / SERVICIO EN EL QUE LABORA: _____ CARGO: _____ FECHA: ____ / ____ / ____

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº	Condición
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.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

GRACIAS POR SU COLABORACION!!

FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS	
Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989), Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.
Aplicación:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles de estrés	puntuación
- Bajo Nivel de Estrés	< 90
- Nivel intermedio	91 – 117

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

- Estrés	118 – 153
- Alto nivel de estrés	> 154

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Instrucciones:

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

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

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

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

¡AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito



Quito, 12 de diciembre de 2022

Estimada Samantha Domínguez Pucha,

En tanto que docente de la asignatura de "Titulación", me dirijo a usted con el propósito de informarle acerca de la aprobación del plan de tesis titulado **"Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito"**.

Para la recolección de los datos de su investigación cuantitativa, puede proceder a la aplicación de los instrumentos psicológicos seleccionados con su tutora de tesis, la Magíster Paulina Guerra.

Sin nada más que agregar a la presente carta,

Me despido cordialmente,



LUIS ALFONSO
IRIARTE

Luis Iriarte Pérez

Docente de la Carrera de Psicología

FACSBH

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito



Oficio Nro. GADDMQ-AZLD-2023-0054-O

Quito, D.M., 05 de enero de 2023

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ESTUDIO EN EL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Samantha Grimanesa Domínguez Pucha
Estudiante Psicología
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
En su Despacho

De mi consideración:


Reciba un cordial saludo de quienes conformamos: [REDACTED]

En atención a Documento Nro. GADDMQ-AZLD-DAF-SG-2022-5336-E, mediante el cual se solicitó realizar una encuesta sobre el "Clima y Estrés Laboral en Entidades Municipales", entre los meses de diciembre 2022 y enero 2023, al respecto, se manifiesta que:

Una vez analizada la solicitud y considerando las fechas contempladas en el pedido para el levantamiento de la información, me permito indicar que, se encuentra autorizada su solicitud, por lo que deberá ponerse en contacto con la señora Lorena Flores, Responsable de la Unidad Desconcentrada de Recursos Humanos, para que se coordine la realización de la misma.

Consentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,

 MARIA JOSE
TAPIA

Srta. Abg. María José Tapia Arreaga
[REDACTED]

- GADDMQ-AZLD-DAF-SG-2022-5336-E

Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito

Preguntas Respuestas 100 Configuración

Sección 1 de 4

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE ENTIDADES MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE QUITO.

Por medio de la presente, se solicita su autorización para su participación en la investigación correlacional acerca del clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte de la ciudad de Quito. La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Quito durante el mes de Diciembre y Enero, la misma que es guiada y dirigida por la MSc. Paulina Guerra Guerra, Docente de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Cuya finalidad es evaluar el bienestar laboral del personal.

En el caso de su aceptación usted tendrá que completar los instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio le tomará aproximadamente 30 minutos 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.

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 redactará el Proyecto de Integración Curricular por fin de carrera de la estudiante de Psicología Samantha Grimesa Domínguez Pucha. 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.

Por último, si usted acepta participar, por favor continúe con este formulario. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla.