



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

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL**

**TEMA:**

---

“LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE  
AMBATO”.

---

**AUTOR:** Sánchez Núñez Jenny Gioconda

**TUTOR:** Psi. Ed. Trávez Cantuña Johana Paola. Mg.

**Ambato – Ecuador**

**2017 - 2018**

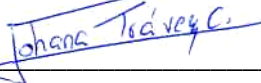
## **APROBACIÓN POR EL TUTOR**

### **CERTIFICA:**

Yo, Psi. Ed. Trávez Cantuña Johana Paola. Mg, con C.I. 0503233082, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO”, desarrollado por la señorita: Sánchez Núñez Jenny Gioconda, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios.

Por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

### **TUTOR:**

A handwritten signature in blue ink that reads "Johana Trávez C." is written over a horizontal line.

Psi. Ed. Trávez Cantuña Johana Paola. Mg.

C.I. 0503233082

## AUTORÍA DE LA TESIS

Yo, Jenny Gioconda Sánchez Núñez con, CI. 1804119087, dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios específicos en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.



---

Jenny Gioconda Sánchez Núñez  
CC.: 1804119087  
AUTOR

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

### AL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO”, presentado por la Srta. Sánchez Núñez Jenny Gioconda, egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, **APRUEBA** dicho informe final de investigación, en razón de que reúne los requisitos básicos, tanto técnicos, como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo correspondiente, para los trámites pertinentes.

### LA COMISIÓN

Mg. Santiago Velastegui

C.C. 1804469185

Mg. Amado Lara

C.C 0601878531

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico este trabajo de Graduación a Dios en primer lugar por brindarme toda la sabiduría en el transcurso de mi vida.

Con mucho orgullo a mi hijo Mateo David por ser la persona que solo con su presencia me impulsa a seguir adelante, él es mi fortaleza.

A mis padres Guido y Nancy por ser un pilar fundamental e incondicional, brindando siempre su consejo sabio y oportuno, mostrándose como vivo ejemplo de la responsabilidad y lucha.

De manera muy especial a mis Abuelitos Cesar y Angélica, ya que gracias a su amor, el apoyo y creencia en mí, ellos supieron animarme en los momentos más difíciles, siempre haciendo sentir su presencia

A mis hermanas Andrea y Erika por el apoyo y amor incondicional de familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato por la apertura brindada para formarme como profesional, al Hospital Provincial Docente Ambato por abrirme las puertas para la ejecución del presente trabajo investigativo por el cariño y la amistad brindada, a los docentes de la carrera de psicología industrial por los conocimientos brindados para forjarme como ser humano y como un excelente profesional, a mi familia por las palabras de aliento y de entrega diaria.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
APROBACIÓN POR EL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
EXECUTIVE SUMMARY .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>EL PROBLEMA</b> .....	2
1.1 Tema .....	2
1.2 Planteamiento del Problema .....	2
1.2.1 Contextualización .....	2
1.2.2. Análisis crítico .....	5
1.2.3 Prognosis .....	5
1.2.4 Formulación del problema .....	6
1.2.5 Interrogantes .....	6
1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación .....	6
1.3 Justificación .....	6
1.4 Objetivos .....	7
1.4.1. Objetivo General .....	7

1.4.2. Objetivos Específicos .....	8
<b>CAPÍTULO II.</b> .....	9
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
2.1 Antecedentes investigativos .....	9
2.2 Fundamentación filosófica .....	11
2.2.1. Fundamentación Ontológica.....	11
2.2.2. Fundamentación Epistemológica.....	11
2.2.3. Fundamentación Axiológica.....	12
2.2.4. Fundamentación psicológica .....	12
2.3 Fundamentación legal.....	12
2.4 Categorías fundamentales.....	14
2.4.1. Constelación de ideas de la variable independiente .....	15
2.4.2. Constelación de ideas de la variable dependiente .....	16
2.5 Marco conceptual .....	17
2.5.1 Categorías de la Variable Independiente .....	17
2.5.2 Categorías de la Variable Dependiente .....	25
2.6 Hipótesis .....	33
2.7 Señalamiento de variables de la hipótesis .....	33
<b>CAPÍTULO III</b> .....	34
<b>METODOLOGÍA</b> .....	34
3.1 Enfoque.....	34
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	34
3.2.1 De campo.....	34
3.2.2 Bibliográfica o documental .....	35
3.3.3 Correlacional .....	35
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	35
3.3.1 Exploratoria .....	35



3.3.2 Descriptiva.....	36
3.4.1. Población .....	36
3.4.2. Muestra .....	36
3.6 Recolección de información .....	39
3.7. Plan para la recolección de la información.....	39
3.8 Procesamiento y análisis.....	40
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>41</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
4.1 Análisis e interpretación de la encuesta.....	41
4.2 Análisis e interpretación Test NASA Tlx.....	46
4.3 Análisis e interpretación entrevista .....	58
4.4 Verificación de la hipótesis .....	60
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
5.1 Conclusiones.....	64
5.2 Recomendaciones .....	65
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>66</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>66</b>
6.1 Datos Informativos .....	66
6.2 Recursos .....	67
6.3 Antecedentes.....	68
6.4 Justificación .....	68
6.5 Objetivos.....	69
6.5.1 Objetivo general .....	69
6.5.2 Objetivos Específicos .....	69
6.6. Factibilidad de la Propuesta.....	70
6.7 Fundamentación .....	70

6.8 Descripción de la propuesta.....	75
6.9 Plan de acción.....	76
6.10 Modelo Operativo.....	77
6.11. Presupuesto.....	89
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	90
<b>ANEXOS</b> .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cree Uds. que la infraestructura de la institución es la adecuada .....	41
<b>Tabla 2:</b> Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas.....	42
<b>Tabla 3:</b> Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo .....	43
<b>Tabla 4:</b> Existe buena comunicación con sus superiores .....	44
<b>Tabla 5:</b> Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas .....	45
<b>Tabla 6:</b> ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea? .....	46
<b>Tabla 7:</b> ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?.....	47
<b>Tabla 8:</b> ¿Qué tan apurado fue el ritmo de la tarea?.....	48
<b>Tabla 9:</b> ¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron a hacer? .....	49
<b>Tabla 10:</b> ¿Qué tan duro tuvo usted que trabajar para alcanzar su nivel de desempeño? .....	50
<b>Tabla 11:</b> ¿Qué tan inseguro se sintió usted en la realización de la tarea?.....	51
<b>Tabla 12:</b> ¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea? .....	52
<b>Tabla 13:</b> ¿Qué tan molesto se sintió usted en la realización de la tarea?.....	53
<b>Tabla 14:</b> ¿Que ansioso se sintió usted en la realización de la tarea? .....	54
<b>Tabla 15:</b> ¿Qué enojado se sintió usted en la realización de la tarea?.....	55
<b>Tabla 16:</b> Escala de valoración .....	56
<b>Tabla 17:</b> Escala.....	56
<b>Tabla 18:</b> Frecuencia Observada.....	61
<b>Tabla 19:</b> Frecuencia esperada.....	62
<b>Tabla 20:</b> Calculo del chi cuadrado.....	62

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Población.....	36
<b>Cuadro 2:</b> Sobre carga de trabajo .....	37
<b>Cuadro 3:</b> Clima Organizacional.....	38
<b>Cuadro 4:</b> Recolección de la información.....	39
<b>Cuadro 5:</b> Plan de acción.....	76
<b>Cuadro 6:</b> Modelo Operativo .....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Árbol de Problemas.....	4
<b>Gráfico 2:</b> Categorías Fundamentales .....	14
<b>Gráfico 3:</b> Variable Independiente .....	15
<b>Gráfico 4:</b> Variable dependiente.....	16
<b>Gráfico 5:</b> Cree Uds. que la infraestructura de la institución es la adecuada .....	41
<b>Gráfico 6:</b> Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas.....	42
<b>Gráfico 7:</b> Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo .....	43
<b>Gráfico 8:</b> Existe buena comunicación con sus superiores .....	44
<b>Gráfico 9:</b> Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas .....	45
<b>Gráfico 10:</b> ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea? .....	46
<b>Gráfico 11:</b> ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?.....	47
<b>Gráfico 12:</b> ¿Qué tan apurado fue el ritmo de la tarea?.....	48
<b>Gráfico 13:</b> ¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron?.....	49
<b>Gráfico 14:</b> ¿Qué tan duro tuvo ud que trabajar para alcanzar su nivel de desempeño? .....	50
<b>Gráfico 15:</b> ¿Qué tan inseguro se sintió usted en la realización de la tarea?.....	51
<b>Gráfico 16:</b> ¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea? .....	52
<b>Gráfico 17:</b> ¿Qué tan molesto se sintió usted en la realización de la tarea?.....	53
<b>Gráfico 18:</b> ¿Que ansioso se sintió usted en la realización de la tarea? .....	54
<b>Gráfico 19:</b> ¿Qué enojado se sintió usted en la realización de la tarea?.....	55
<b>Gráfico 20:</b> Resultados Test NASA .....	57
<b>Gráfico 21:</b> Chi Cuadrado .....	63

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

**TEMA:** “LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO”.

**AUTOR:** Sánchez Núñez Jenny Gioconda  
**TUTOR:** Psi. Ed. Trávez Cantuña Johana Paola. Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación fue enfocado en determinar los factores que afectan el Clima Organizacional del personal debido a la sobre carga de trabajo. El cual tuvo como objetivo principal, investigar la influencia de la sobrecarga de trabajo en el Clima Organizacional que existe en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato. El mismo que mantuvo un enfoque cuali cuantitativo pudiendo definir las variables de sobre carga de trabajo como variable independiente y el clima organizacional como variable dependiente por cual se pudo evidenciar las dificultades que genera a través de la utilización de instrumentos estadísticos, como es la encuesta, que fue aplicada al personal del área Administrativa y al Gerente del Hospital Regional Docente Ambato, mediante la aplicación se llegó a determinar que existe diferentes factores que afectan al clima laboral tales como una escasa comunicación, sobrecarga física y mental. En base al análisis anterior se propuso realizar un programa de técnicas de relajación.

**Palabras Claves:** Sobre carga de trabajo, clima organizacional, métodos estadísticos, técnicas.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

THEME: "THE OVERLOAD LOAD OF WORK AND THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE REGIONAL TEACHING HOSPITAL AMBATO".

**AUTHOR:** Sánchez Núñez Jenny Gioconda

**TUTOR:** Psi. Ed. Trávez Cantuña Johana Paola. Mg.

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present research project was focused on determining the factors that affect the Organizational Climate of the personnel due to the overload of work. The main objective was to investigate the influence of work overload in the Organizational Climate that exists in the collaborators of the administrative area of the Regional Teaching Hospital Ambato. The same one that maintained a qualitative quantitative approach, being able to define the variables of workload as an independent variable and the organizational climate as a dependent variable for which the difficulties generated through the use of statistical instruments could be evidenced, such as the survey, that was applied to the personnel of the Administrative area and to the Manager of the Regional Hospital Teaching Ambato, through the application it was determined that there are different factors that affect the work environment such as poor communication, physical and mental overload. Based on the previous analysis, a program of relaxation techniques was proposed.

**Key words:** Workload, organizational climate, statistical methods, techniques.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo analiza LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO

**EL CAPÍTULO I.-** Dicho capítulo abarca principalmente el tema de investigación planteamiento del problema, compuesto por la contextualización, análisis, pronosis, formulación del problema, preguntas directrices y delimitación del problema, finalmente tenemos la justificación y planteamiento de objetivos.

**EL CAPÍTULO II.-** Se desarrolla la investigación en base a los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica y legal, se establecen las categorías fundamentales, permitiendo ejecutar el marco teórico en relación a las variables de estudio.

**EL CAPÍTULO III.-** Abarca la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de investigación, encuestas, recolección de información, el plan de recolección, procesamiento y análisis de información.

**EL CAPÍTULO IV.-** Contiene el análisis e interpretación de datos, incluyendo tablas y gráficos, se utiliza la prueba estadística Z para la verificación de la hipótesis y la decisión final.

**EL CAPÍTULO V.-** Se define las conclusiones y recomendaciones en base a la investigación.

**EL CAPÍTULO VI.-** Contiene la propuesta para mejorar el Clima Organizacional.



# **CAPÍTULO I.**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

“LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO”.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

Según el autor Benavides (2002) en su documento Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas referente a sobre carga laboral, considera que:

En el **Ecuador** los riesgos psicosociales son considerables en las empresas, factores presentes en el ámbito laboral, directamente relacionados con la sobrecarga en el trabajo, requiriéndose de su identificación, evaluación y control para evitar daños psicológicos, fisiológicos o sociales en las personas, provocando una inadecuada utilización de las habilidades, sobrecarga de trabajo, escaso control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, inestabilidad, y el peligro físico, disminuyendo el rendimiento laboral. (pág. 122)

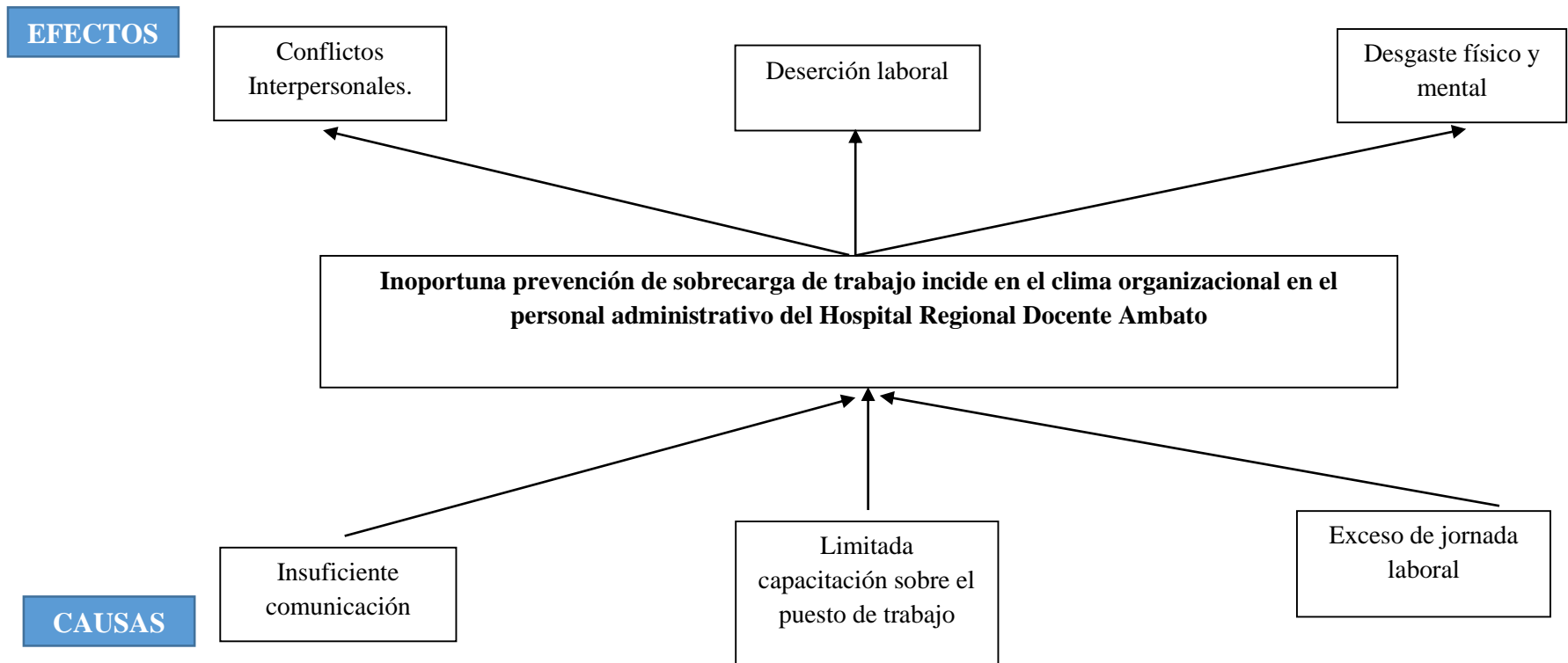
La sobrecarga de labores es perjudicial para la salud de los trabajadores, se originan en la organización del trabajo, generan reacciones neuroendocrinas, emocionales, ansiedad, depresión, apatía, limitación de la percepción, afectando en la concentración, la creatividad, afectando la toma de decisiones, en ocasiones conllevando al abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el hogar y en el área de trabajo, disminuyendo la productividad para la organización.

Según Diario La Hora (2009), En el artículo denominado “Accidentes de trabajo” cita que la **Provincia de Tungurahua** los riesgos más comunes son los físicos y mecánicos, donde se presentan varios accidentes de trabajo. La exigencia continua de finalizar tareas en un límite de tiempo ajustado o escaso, el trabajo por turnos, la velocidad en que se tienen que realizar las tareas y la exigencia máxima, supone factores de riesgos psicosociales y estrés.

La sobre carga horaria afectan significativamente al recurso humano, en los colaboradores están expuestos a cargas de tareas, largas jornadas laborales, que ocasionan en los trabajadores, un rendimiento inadecuado en cada una de sus funciones.

En el **Hospital Regional Docente Ambato** el riesgo Psicosocial ha provocado que se cree una ausencia de compromiso para el cumplimiento de las tareas de tal manera que el colaborador realiza las actividades por hacerlas no porque les gusta su trabajo, además la falta de claridad en las funciones del cargo afecta en el rendimiento laboral de los colaboradores, por otro lado, la falta de comunicación entre jerarquías es decir comunicación entre superiores y subalternos. Por otro lado existen conflictos interpersonales los cuales acarrear una falta en los procesos de comunicación, lo que afecta directamente en el clima laboral, además la falta de capacitación al personal dentro de la organización ha causado la deserción del mismo, por ende cada uno de los factores mencionados afecta al rendimiento físico y mental desembocando en una sobre carga de trabajo.

## Árbol de Problemas



**Gráfico 1:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Sánchez, J. 2017  
**Fuente:** Elaboración propia

### **1.2.2. Análisis crítico**

En el hospital Regional Docente Ambato el clima organizacional se ve afectado realmente por la falta de comunicación que existe entre los altos y bajos mandos de esta manera, esta situación ha generado conflictos interpersonales entre los colaboradores de la institución.

Por otra parte, la limitada capacitación sobre los puestos de trabajo en referencia a las tareas a realizar y sus funciones ha sido la principal causa de deserción laboral ya que el colaborador no se siente a gusto de realizar su trabajo, sino más bien lo hace por cumplir, de esta manera causa cansancio y limitación en el tiempo de realización.

En relación al exceso de la jornada de trabajo crea tanto el desgaste físico como mental en los colaboradores creando un estado de negativismo hacia la organización, de esta manera se refleja un ambiente de agotamiento que puede perjudicar en la persona fatiga y cansancio. De esta manera no cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas.

### **1.2.3 Prognosis**

De no dar solución al problema de sobrecarga de trabajo en los colaboradores del área administrativa de Hospital Regional docente Ambato las consecuencias serían evidentes, la carga laboral aumentaría notablemente llegando a generar enfermedades laborales complicadas de sobre llevar.

La sobrecarga de trabajo puede producir problemas físicos, psicológicos, emocionales y sociales en el colaborador ocasionando disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas.

Además, puede causar graves afecciones que perturben la atención, percepción memoria, toma de decisiones de esta manera afectando la calidad de vida del personal administrativo.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué manera se relaciona la sobrecarga de trabajo en el clima organizacional del personal del área Administrativa del Hospital Regional docente Ambato?

### **1.2.5 Interrogantes**

- ¿Cuáles son los factores decadentes de la sobrecarga de trabajo en el clima laboral de los colaboradores del área Administrativa del Hospital Regional Docente Ambato?
- ¿Cuál es el clima organizacional del personal del área Administrativa del Hospital Regional Docente Ambato?
- ¿Existe alternativas de solución que ayuden a combatir la sobre carga de trabajo en los colaboradores y mejorar el clima organizacional en el área Administrativa del Hospital Regional Docente Ambato?

### **1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación**

**Campo:** Gestión de Talento Humano

**Área:** Bienestar Laboral

**Aspecto:** Clima Organizacional

**Límite Espacial:** Área Administrativa Hospital Regional Docente Ambato

**Límite Temporal:** La investigación tendrá lugar durante el periodo Marzo – Julio 2017

**Unidad de Observación:** Directivos y Área Administrativa

### **1.3 Justificación**

La presente investigación abrirá la estrecha relación entre el problema de la sobre carga de trabajo y el clima laboral, abordando entonces las partes primordiales para el desarrollo integral de la organización, principalmente se centra en el personal administrativo de la organización.

Por tal motivo se **justifica** dicha investigación, sirve para contribuir al desarrollo de las personas en el ámbito organizacional, siendo un aspecto desatendido, donde se expone al personal a desgastes físicos y mentales, que pueden causar enfermedades de riesgo para el colaborador, de esta manera se busca desarrollar diversos métodos y estrategias para minimizar el problema.

Los **beneficiarios** serán el personal Administrativo de Hospital Regional Docente Ambato lugar donde se detectó la problemática, con quienes se trabajará en la investigación, de forma directa ya que son el grupo de estudio principal para mermar el problema y así crear un ambiente de trabajo optimo y de esta forma mantener a los trabajadores motivados.

La investigación es **factible** porque se cuenta con la aprobación de las autoridades de la institución, la colaboración del personal, y la apertura a la información y el equipo necesario para llevar a cabo la investigación, ya que la ayuda de las autoridades y su apertura harán que la investigación sea realizable y tendrá una manera llevadera en la realización.

Es de **impacto** debido a que en el Hospital Regional Docente Ambato, no se ha profundizado los estudios sobre el tema, se ve mostrado el **interés** de mejorar el desarrollo de las personas en el ámbito laboral teniendo en cuenta que es un derecho el cumplimiento de las jornadas laborales del trabajador y un trato digno dentro de la organización.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General.**

- Investigar la relación de la Sobre carga de trabajo en el Clima Organizacional que existe en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los factores determinantes de la Sobrecarga de trabajo en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.
- Analizar los niveles de Clima Organizacional en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.
- Establecer una alternativa de solución que permita disminuir la sobrecarga en el trabajo del personal del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes investigativos**

Revisados los archivos de acuerdo al tema a investigación, podemos manifestar que tenemos los siguientes antecedentes:

**Título:** “El Clima Laboral en las Relaciones Interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”.

**Autor:** Patricio Guevara

**Objetivo:** Diagnosticar el Clima Laboral y su incidencia en las Relaciones Interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

**Conclusión:** Mediante las encuestas aplicadas en el área administrativa nos damos cuenta de que no existe una buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos.

La falta de comunicación es uno de los principales factores que afecta a las relaciones con los compañeros de trabajo de esta forma afecta directamente con el clima laboral, influyendo de manera directa en la forma de realizar su trabajo.

**Título:** Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Cartagena de Indias

**Año:** (2012)

**Autor:** Arco Oneys



**Resumen:** la sobrecarga laboral en profesionales de enfermería se ha venido identificando como un factor de interés a revisar en la salud y seguridad del profesional y en el impacto que puede generar en el cuidado y la seguridad del paciente.

El objetivo de esta investigación fue identificar las fuentes de sobrecarga laboral en estos profesionales en tres Unidades de Cuidado Intensivo –UCI-, a través de un estudio descriptivo, de corte transversal, donde se utilizó el instrumento NASA TLX, que permite medir carga laboral y cuatro cuestionarios del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, que permitieron identificar las condiciones de trabajo. Los resultados muestran que la principal fuente de sobrecarga de trabajo está mediada por la presión temporal, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un cuidado de calidad al paciente.

La sobre carga laboral en el ámbito de las organizaciones se ha tomado como un factor que afecta directamente a los trabajadores al realizar sus actividades desmotivando para que cumplan sus labores, además la salud y la seguridad del personal es reflejado en la continuidad de su trabajo y la forma de realizar lo encomendado.

**Tema:** “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Andelas cía. Ltda. Ambato

**Año:** (2011).

**Autora:** Uría Calderón Diana Elizabeth

**Tutor:** Ing. Com. Graciela Paredes

### **Conclusiones:**

- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.

La sobre carga en el trabajo causa varios inconvenientes en los trabajadores, frecuentemente se quejan por las tareas que realizan, y mencionan no ser bien remuneradas al valor de lo que hacen, esto repercute evidentemente en el desempeño y de esta manera en el clima laboral en el que se desarrollan es necesario que las autoridades intervengan para mejorar e incentivar al personal.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

### **2.2.1. Fundamentación Ontológica**

Este trabajo se fundamenta en que la realidad laboral y el continuo cambio por lo que los colaboradores pasan por ello son las principales fuentes para ayudarnos en la investigación y desarrollo de la investigación. Satisfacer las interrogantes y requerimientos sobre las jornadas de trabajo y sus efectos en el clima laboral, son los factores para la ejecución del presente proyecto porque la misma, necesita medios adecuados para mejorar su propuesta en su totalidad.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

Para muchas personas, pero de manera particular para los colaboradores, la recarga en las tareas que realizan se notan no tan acogidas, provocando una actitud negativa llevando consigo afección en el cumplimiento de las tareas de una manera que se realizan por obligación no por gusto de realizarlas.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

En el campo laboral por su naturaleza permiten desarrollar valores que deben ser fomentados por los altos mandos de acuerdo a las exigencias de la organización de manera que forme personas con Criterio formado en base a la ética y la moral.

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia, con el fin de que formen su carácter y personalidad y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente y tener sus propios criterios en el ámbito laboral.

### **2.2.4. Fundamentación psicológica**

En esta investigación intervienen los aspectos psicológicos ligados con factores afectivos, cognitivos y sociales para potenciar a la persona con una buena salud mental.

El proceso laboral no solo implica una concepción del hombre, sino que debe tener en cuenta, el tipo de entorno en función de la cual se dará dicho proceso. De aquí la necesidad de comprender las relaciones que existen emocionalmente ante su entorno laboral.

## **2.3 Fundamentación legal**

### **Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2010)**

Art. 114.- Pago por horas extraordinarias o suplementarias.- Cuando las necesidades institucionales lo requieran, y existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes, la autoridad nominadora podrá disponer y autorizar a la servidora o servidor de las entidades y organismos contemplados en el Artículo 3 de esta Ley, a laborar hasta un máximo de sesenta horas extraordinarias y sesenta suplementarias al mes.

No se obligará a la servidora o servidor público a trabajar horas extraordinarias o suplementarias sin el pago correspondiente.

## **Código de Trabajo (2012)**

### **De la jornada máxima**

Por disposición del Art.47 del Código del Trabajo, la jornada máxima de trabajo, será de ocho horas diarias, de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo por disposición de la ley en contrario.

Para el efecto del cómputo de las ocho horas se considerará como tiempo de trabajo efectivo, aquel en que el trabajador se halle a disposición de sus superiores o del empleador, cumpliendo sus órdenes.

Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de 40 horas hebdomadarias (semanales).

## **Constitución del Ecuador (2008)**

### **Sección tercera**

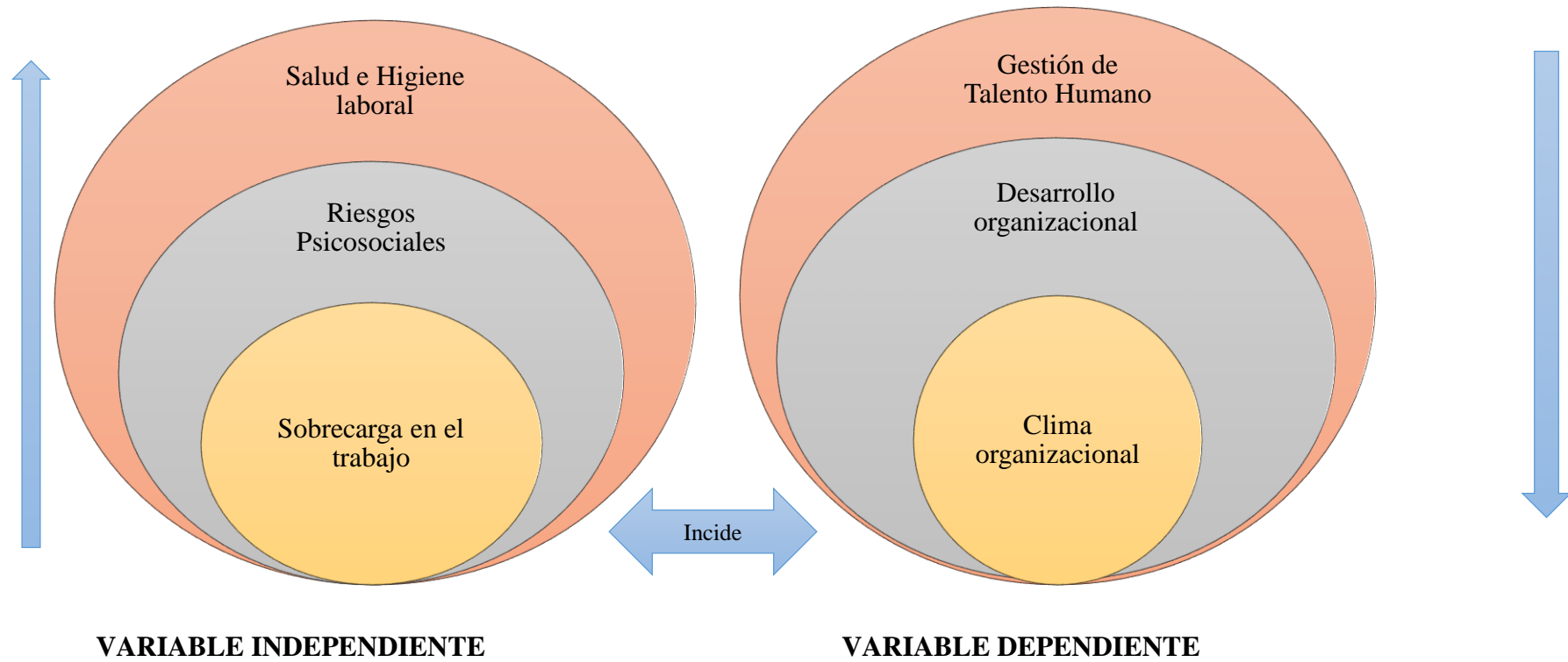
#### **Formas de trabajo y su retribución**

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

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

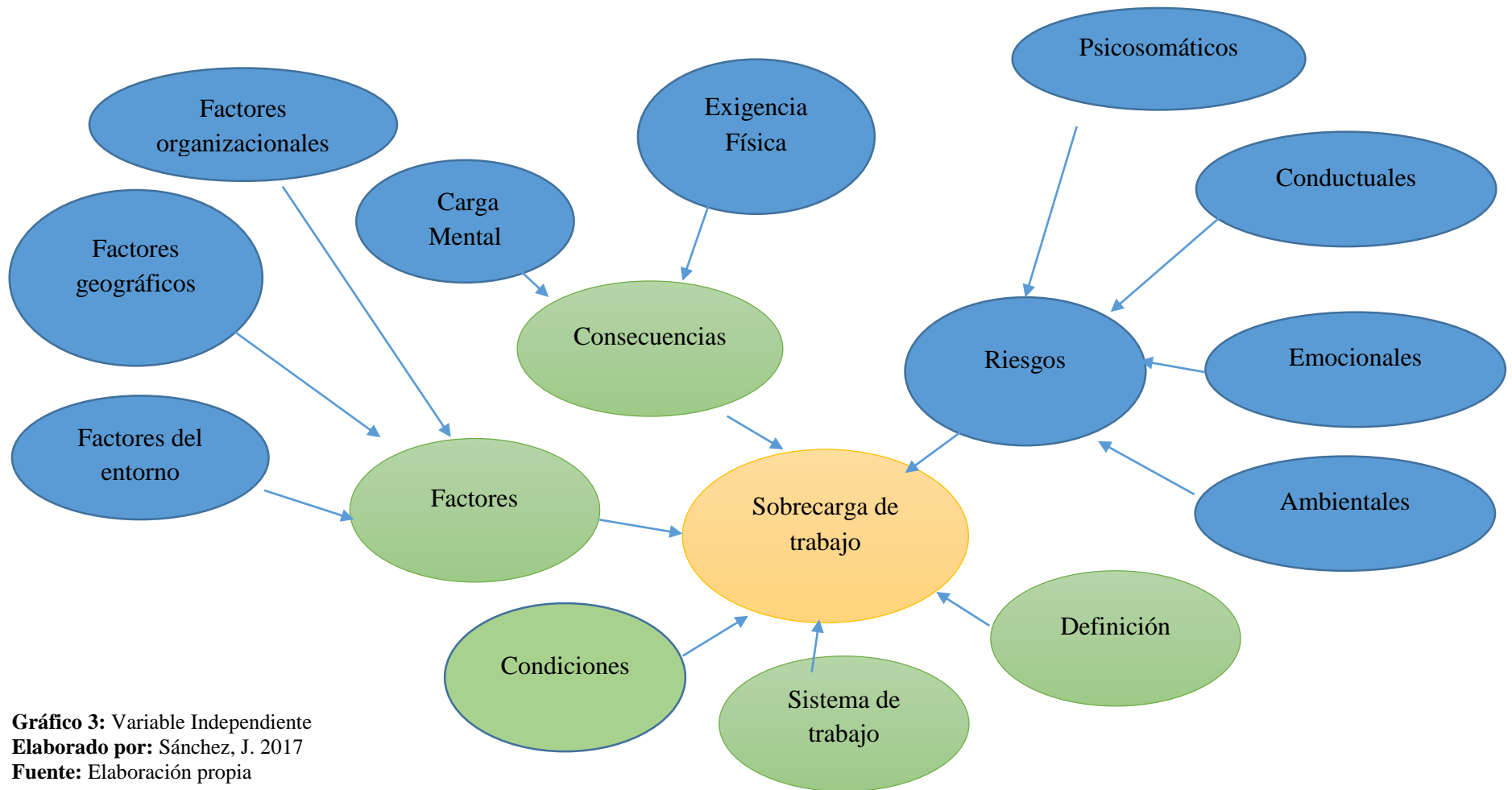
1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

## 2.4 Categorías fundamentales



**Gráfico 2:** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Sánchez, J. 2017  
**Fuente:** Elaboración propia

### 2.4.1. Constelación de ideas de la variable independiente



**Gráfico 3:** Variable Independiente  
**Elaborado por:** Sánchez, J. 2017  
**Fuente:** Elaboración propia

### 2.4.2. Constelación de ideas de la variable dependiente



**Gráfico 4:** Variable dependiente  
**Elaborado por:** Sánchez, J. 2017  
**Fuente:** Elaboración propia

## **2.5 Marco conceptual**

### **2.5.1 Categorías de la Variable Independiente**

#### **Definición**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2017), la carga de trabajo, se entiende como “el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral” (pág. 1).

Por otra parte, hay que tener en cuenta que afecta de forma física y mental ha, los requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos; así todo trabajo requiere por parte del profesional un consumo de energía, entre más grande sea el esfuerzo solicitado, mayor será la energía empleada.

#### **Consecuencias**

##### **La exigencia física**

Estática o dinámica, también se reflejaría en la adopción de posturas forzadas, en la repetitividad de un movimiento o en la falta de pausas, entre otros factores, que pueden favorecer la presencia de lesiones osteo-musculares u otras alteraciones.

##### **La carga mental**

Es un concepto complejo de definir, sin embargo, en esta investigación se opta por la definición de Sebastián y del Hoyo, quien la define desde el Instituto Nacional de Instituto Nacional De Seguridad E Higiene en el trabajo de España, (INSHT, 2017) menciona “el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que es sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

Las exigencias físicas y mental que requiere el entorno laboral son causantes de molestias, en la parte física los movimientos y dinámica que requiere la realización de



tareas en el puesto de trabajo, puede afectar directamente con lesiones o alteraciones en el trabajador, por otro lado, referente a la carga mental se somete a cansancio cognitivo e intelectuales que desgastan a la persona.

### **Condiciones de la tarea**

Todo trabajador para desempeñar una labor debe estar inmerso en un ambiente laboral que, según lo define Henao (2009), está mediado por las circunstancias que se presentan en el medio donde se desempeña éste. Este ambiente de trabajo propiciará las características para desarrollar la tarea de acuerdo a las necesidades del servicio ofrecido.

El empleado para realizar sus actividades, se desenvuelve en un entorno el cual debe ser apto para realizar su trabajo y reflejar un buen desempeño de manera que se sienta estable al realizar sus tareas lo cual proporcione estabilidad y un buen ambiente laboral.

### **Riesgos de sobrecarga en el trabajo**

#### **Psicosomáticos:**

Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

#### **Conductuales:**

Absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

**Emocionales:**

Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

**El ambiente laboral:**

Descenso de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes. (Miravalles, 2013)

Los riesgos que afectan directamente por la sobrecarga laboral son realmente perjudiciales para el empleado vienen desde dolores cabeza, problemas de sueño, afectando directamente a la mente, además contrae problemas conductuales que afectan a los problemas sociales, familiares en su conducta y comportamiento, por otro lado, afecta directamente a las emociones.

**Factores organizacionales:**

El medio circundante de la organización, es decir sus valores y características.

**Factores circunstanciales**

Como las características tecnológicas, la regulación ecológica requerida para llevar a cabo su función.

**Factores físicos:**

Son factores como la ubicación de la organización, la accesibilidad, el nivel y calidad de vida del entorno, (Falcones, 2014)

Los factores organizacionales se constituyen de los valores y las características de cada empresa además del equipo humano tecnológico que posee.

### **Factores geográficos.**

La ubicación geográfica de la organización también influye en la cultura organizacional. Por ejemplo, en nuestro país una misma organización con sucursales en diferentes ciudades culturalmente extremas como Guayaquil y Quito, así se trate de una organización fuerte en la ubicación geográfica hace que la cultura organizacional no sea homogénea. (Falcones, 2014)

Este factor está vinculado a la posición geográfica es decir donde se encuentra ubicado la institución.

### **Factores del entorno:**

Escenario físico: como la comodidad del ambiente de trabajo, las facilidades o beneficios que se le proporcione a los empleados. Por ejemplo: transportación, alimentación, etc. (Falcones, 2014)

### **Sistema de trabajo equilibrado según Smith y Carayon Sainfort**

La teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith & Carayon Sainfort, (1989), en su sistema de trabajo incluye elementos tales como la persona, la tarea, las herramientas y tecnologías, el medio ambiente físico y la organización que al interactuar pueden producir una carga de estrés, originando impactos positivos o negativos en el profesional. (págs. 67-69)

### **El ambiente laboral:**

Los aspectos del medio físico están relacionados con los estresores laborales. La calidad del aire y la limpieza general han demostrado ser factores importantes en la aparición de la "enfermedad psicógena masiva" y otras respuestas de estrés. El ruido, puede causar el aumento de la excitación, la presión arterial y el estado de ánimo

psicológico negativo y estos en su conjunto pueden dificultar las tareas a realizar y aumentar la tensión y la irritación emocional.

El ambiente laboral tiene que ver mucho con el desenvolvimiento del trabajador dentro de la organización, se considera el ambiente físico, el ambiente correcto para su desempeño y de esta manera prevenir enfermedades laborales, el correcto ambiente y una postura adecuada del trabajador previenen el estrés y desorden laboral, de esta manera el trabajador no posee irritación emocional.

### **La tarea:**

Incluye actividades como la atención del paciente, evaluación continúa del mismo, atender órdenes médicas, administrar medicamentos y realizar procedimientos, entre otras responsabilidades, que pueden generar carga física, mental y social, lo que conllevaría alteraciones emocionales e incluso aumentar el riesgo de enfermedades, entre ellas la cardiovascular.

### **Las nuevas tecnologías:**

Pueden generar sobrecarga e incidir en el aumento del estrés y resultados adversos en la salud del profesional, asimismo están relacionadas con los temores que surgen de las habilidades para hacer uso de las mismas. No obstante, ayudan a mejorar el contenido del trabajo, proporcionando algún tipo de retroalimentación que no está disponible con otras tecnologías (Kalimo & Leppanen, 1985)

La implementación de las nuevas tecnologías, para muchos de los colaboradores ha sido de gran ayuda sin embargo la nueva era para muchos ha causado estrés y temores ante la utilización de las tecnologías.

### **La organización:**

El contexto organizativo en el que se llevan a cabo las tareas tiene a menudo consideraciones que influyen en el estrés y la salud de los profesionales. Factores como

el horario de trabajo y las horas extraordinarias han demostrado consecuencias negativas para la salud física y mental.

Adicionalmente, la ambigüedad de rol también puede tener consecuencias emocionales negativas.

### **Las personas:**

Dentro de los elementos individuales se incluyen la personalidad, el estado de salud, las destrezas y las habilidades, así como experiencia, motivos y necesidades del profesional.

### **Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales requieren de un estudio preventivo que promueva el bienestar del trabajador asegurando el desempeño laboral estable para lograr cumplir con metas planteadas y objetivos esperados.

Según la Organización mundial de trabajo (2010) Los riesgos Psicosociales son:

“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (p. 37)

### **Definición**

Según Fernández (2010), manifiesta: “Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores así como la productividades empresaria”.p.15

En otra palabra se entenderá como riesgos psicosociales a toda condición que se encuentre presente en las situaciones laborales dentro de la organización y el entorno, que

afecte la salud del colaborador y su desempeño laboral afectando a la productividad de la organización.

Según Cortés (2007), manifiesta: “La psicología social o psicopsicología o podemos definirla como la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana”. (p. 589)

### **Tipos de factores psicosociales**

Según Fernández (2010), afirma que los factores de riesgo psicosocial se pueden englobarse en cuatro grupos:

Los factores relativos a la tarea, a la adecuación entre el trabajo y la persona. El trabajo ha de tener un sentido para quien lo realiza y ha de estar en consonancia con sus capacidades y expectativas; se incluyen aspectos como la identidad de la tarea, su contenido, el status y las exigencias tanto cualitativas como cuantitativas.

Los factores relativos a relaciones interpersonales. Las buenas relaciones en el trabajo son fuente de satisfacción a la vez que ofrecen recursos para solventar posibles problemas, presentándose en este caso como posibles moderadoras en situaciones de tensión.

Aspectos organizativos. La estructura organizativa y los procesos formales e informales son factores clave tanto para alcanzar los objetivos de la empresa como por su influencia en la salud y el bienestar de los trabajadores. Aquí suelen incluirse factores tales como la definición de funciones, la comunicación y la participación.

Tiempo de trabajo. Todo aquello que en la prestación laboral recoja de una u otra forma la dimensión temporal, es decir: horarios, pausas durante las jornadas de trabajo, ritmo y prolongación en las actividades.

## **Higiene Laboral**

La higiene se define como la "parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y los medios de precaver las enfermedades"; en consecuencia, para aplicar la higiene en el trabajo se deberá observar, establecer y, además, vigilar las condiciones que conlleven y ayuden a conservar y mantener un medio de trabajo lo suficientemente sano, y de esta manera evitar al máximo enfermedades.

La higiene Industrial es un sistema de principios y reglas dedicados al reconocimiento, evaluación y control de factores del ambiente, psicológicos o tensionales de riesgo, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud. Cuando se habla de higiene industrial, esas actividades se realizan sobre aquellos factores de riesgos ambientales o tensiones provocadas por o con motivo del trabajo y en ocasiones hasta pueden originar cuadros epidémicos o endémicos.

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

## **Salud Ocupacional**

Según la Organización Mundial Salud Ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo; además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo; a la vez busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo. (OMS, 2011) p.56

La seguridad y salud ocupacional constituye un factor trascendental para el progreso organizacional debiéndose considerar al momento de contratar el personal para brindarles bienestar y salud en sus puestos de trabajo, así como un clima laboral satisfactorio para alcanzar altos nivel de satisfacción y productividad laboral, disminuyendo el ausentismo laboral, inadecuadas relaciones interpersonales y previniendo accidentes de trabajo y enfermedades que afectan al rendimiento de las personas.

## **2.5.2 Categorías de la Variable Dependiente**

### **Gestión de Talento humano**

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina (Chiavenato, 2011)

**Los seis procesos de la Gestión del talento humano según (Chiavenato, 2011)**

#### **1. Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal**

Para definir se puede realizar la siguiente pregunta ¿Quién debe trabajar en la organización? Son procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

#### **2. Aplicación de personas, División de cargos y salarios**

Se formula la siguiente pregunta ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).



### **3. Compensación de las personas, División de beneficios sociales**

Se puede describir a través del siguiente cuestionamiento ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).

### **4. Desarrollo de personas, División de capacitación**

Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

### **5. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad**

Son procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento

### **6. Evaluación de personas, División de personal**

Se puede defender a través de la siguiente pregunta ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? Son procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

Estos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí.

## **Desarrollo Organizacional**

Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Asimismo, trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor rendimiento.

El comportamiento organizacional ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en la organización y facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas (Herrera L. , 2010, págs. 2-6)

Según Manganerhelp (2010) manifiesta: el comportamiento Organizacional es la disciplina que estudia, dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos, de cada individuo, de los grupos que la integran, y de las interrelaciones que se dan entre los mismos; analizando la cultura organizacional con el fin de optimizar los resultados tanto en favor de los individuos como en favor de la organización.

Es importante que los empresarios tengan en mente que el comportamiento organizacional es una herramienta humana que se utiliza para el beneficio de los seres humanos.

### **Factores Clave Del Comportamiento Organizacional**

Existe un conjunto de fuerzas que afectan a las empresas, las mismas que pueden clasificarse en cuatro áreas: personas, estructura, tecnología y entorno en que opera un negocio.

**Personas:** En una institución las personas forman parte del sistema social interno, el cual está constituido por individuos y por grupos, tanto grandes como pequeños. Hay grupos informales o extraoficiales, así como también formales y oficiales. (Herrera, Madina, & Naranjo, 2004)

En la actualidad la fuerza laboral es muy diversa, lo que significa que la mano de obra tiene una amplia gama de antecedentes pedagógicos, capacidades y objetivos, por ello los empresarios deben estar preparados para situaciones en que algunos elementos

desean imponer su propia voluntad y forma de trabajo, olvidando su compromiso con la empresa u objetivos de la misma.

**Estructura:** Determina la relación formal de las funciones de las personas con las instituciones o empresa. Se demandan diferentes puestos de trabajo para realizar todas las actividades de la empresa.

En las organizaciones todas las personas deben estar relacionadas de manera estructurada para que su trabajo se coordine efectivamente; de no existir una estructura estas relaciones pueden ocasionar problemas serios de cooperación, negociación y toma de decisiones.

**Tecnología:** La tecnología aporta los recursos con que laboran las personas e influye en las tareas que realizan, con su ayuda se crean construcciones, se diseñan maquinas, crean procesos de trabajo, etc.

La tecnología también afecta de manera significativa las relaciones laborales, siendo así que los trabajadores en una fábrica no se relacionan de la misma manera que los de una oficina.

**Entorno:** Todas las empresas se mueven en el contexto de un ambiente interno y otro externo. Ninguna empresa se supera aislada, es parte de un gran sistema que abarca otros elementos, como el gobierno, las familias y otras empresas. (Herrera, Madina, & Naranjo, 2004)

Ninguna empresa puede escapar a la interacción con su ambiente externo. Este afecta las actitudes de las personas y las condiciones de trabajo, además genera competitividad por los recursos y el poder. Es una situación que debe considerarse en el estudio del comportamiento humano en las organizaciones.

### **Clima Organizacional**

Martínez (2000), menciona “Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se

traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).”

El clima organizacional se refleja del resultado de la interacción de las actividades que los trabajadores realizan individual y grupalmente, siendo un conjunto de comportamientos que se influyen mutuamente organización – empleados para obtener lo que conocemos como clima laboral dentro de una organización.

**Entre sus elementos constan los siguientes:**

- Las características del ambiente laboral forman parte del clima organizacional, las mismas que pueden ser percibidas directa o indirectamente por el personal.
- El clima organizacional influye al comportamiento organizacional.
- Al igual que el clima, las estructuras y el capital humano que forman parte de la organización, engloban un sistema con gran nivel de dinamismo e interdependencia.

Ortega (2013) De acuerdo a la investigación el autor antes citado se basa en las dimensiones propuestas por Litwin y Stinger:

**1. Estructura:**

Aquí hace alusión a la percepción de las normativas y procedimientos que el personal debe seguir para el cumplimiento de procesos, es decir, la burocracia presente como en todo sistema.

**2. Responsabilidad:**

Los colaboradores tienen potestad de tomar sus propias decisiones de acuerdo a sus funciones, donde su propio jefe son ellos.

### **3. Recompensa:**

Es la percepción que el personal tiene acerca de las compensaciones económicas por el cumplimiento de sus responsabilidades.

### **4. Desafío:**

La empresa promueve retos que están previamente calculados, para el cumplimiento de metas.

### **5. Relaciones:**

Es la percepción del capital humano acerca del ambiente de compañerismo, ya sea vertical u horizontal de todos quienes forman parte del equipo de trabajo.

### **6. Cooperación:**

Es la reciprocidad prestada entre todos los miembros de la empresa sin importar su nivel de jerarquía.

### **7. Estándares:**

Son los lineamientos con que se gestiona la empresa sobre el rendimiento de sus colaboradores.

### **8. Conflictos:**

La aceptación de opiniones y criterios diferentes y sabiendo hacer frente a los inconvenientes que se presenten.

## **9. Identidad:**

Hace mención al grado de pertenencia que se presenta por parte de los colaboradores para con la empresa, donde los objetivos individuales sean los mismos que los que estipula la organización.

### **Un buen clima laboral**

La satisfacción y compromiso del individuo con la empresa depende de la calidad de clima organizacional que se mantenga en su lugar de trabajo, las malas relaciones interpersonales, escasa motivación y reconocimiento al trabajo bien realizado son causales de la alteración de la conducta del trabajador, provocando así bajo desempeño y por ende bajo productividad.

#### **1. Retroalimentación**

Aprendizaje de nueva información relativo a uno mismo, el resto de colaboradores, procesos y sistemas organizacionales.

#### **2. Conciencia de las normas socioculturales cambiantes**

La conciencia, así como las actitudes del colaborador adaptarlas a las nuevas normas, donde el cambio es el eje fundamental para el crecimiento.

#### **3. Interacción y comunicación**

Hace que la comunicación y la interacción se logren de forma exitosa para que los resultados que se obtengan sean positivos.

#### **4. Confrontación**

Consolida una interacción efectiva donde las diferencias sean conciliadas.

## **5. Educación**

El objetivo es optimizar el conocimiento, las actitudes, las destrezas y habilidades (competencias) del capital humano.

## **6. Participación**

Permitir que su personal se involucre en cuanto a procesos, opiniones, estrategias, solución de inconvenientes y especialmente en la planificación para la consecución de objetivos.

## **7. Responsabilidad creciente**

Dar a conocer la responsabilidad que le confiere a cada uno, la delimitación de su cargo y el análisis del mismo para el mejoramiento del desempeño.

## **8. Energía y optimismo**

El asesoramiento para empoderar al personal por medio de la motivación a través de charlas que incentiven la calidad profesional y personal.

Tandalla (2012) Una organización debe ser un lugar donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos de una organización.

Además, se afirma que el clima laboral es la personalidad de una compañía. Asimismo, el clima laboral se forma por medio de una alineación de las características propias de la empresa.

### **Características**

Quispe (2012) Algunas de las características más importantes dentro del ambiente laboral son:

- Las conductas de los trabajadores son modificadas por el clima de la organización donde se desenvuelven.
- Realiza influencia en el compromiso e identificación del personal.
- El personal modifica el clima laboral de la organización y a la vez repercute en su propio comportamiento y actitudes.
- Rotación y ausentismo son problemas que son el detonante de un declive en el clima laboral, por lo que su personal puede sentir insatisfacción. (págs. 34-35)

No queda exento de que el estudio del clima organizacional permite evaluar las conductas y los comportamientos del equipo de trabajo de una organización para crear nuevas oportunidades para su crecimiento institucional.

## **2.6 Hipótesis**

La Sobrecarga de trabajo influye en el Clima Organizacional en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

## **2.7 Señalamiento de variables de la hipótesis**

**Variable Independiente:** Sobre carga de trabajo

**Variable Dependiente:** Clima Organizacional



## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Enfoque**

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010), “ todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto” (p. 35).

Por lo expuesto, el enfoque de la presente investigación es mixto, es decir, es cuali-cuantitativo puesto que es necesario explorar a profundidad las causas y efectos que provocan una determinada situación o problema, además, toda la información que se recopile debe ser medida empleando métodos estadísticos, analizada e interpretada y en base a cálculos matemáticos se verificara la hipótesis planteada.

### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

#### **3.2.1 De campo**

Jáñez (2008), en su definición operacional menciona que es la “Aplicación del método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, enriqueciendo un campo específico del conocimiento” (pág. 124). La modalidad de campo es un análisis sistemático y coordinado de problemas que se presentan en una realidad con la finalidad de describirlos, entenderlos y entender para explicar sus causas y efecto.

### **3.2.2 Bibliográfica o documental**

Reza (1997), indica que la metodología bibliográfica “se refiere al hecho de que el investigador adquiere la información que necesita por medio de documentos principalmente” (p.237). Es decir, estos documentos ya existen y son: Libros, periódicos, revista, estadísticas, tesis, investigaciones publicadas, entre otros. En otras palabras, el investigador no va a generar la información, sino que la toma de varios lugares para luego ordenar y analizar esa información.

Se utiliza esta técnica porque contribuye a construir el marco teórico y recabar información sobre el problema objeto de estudio en base a la información que existe en libros, tesis, manuales y hasta en internet

### **3.3.3 Correlacional**

La investigación pretende asociar las variables de estudio, mediante la técnica de encuesta, posteriormente comparar datos a través de métodos estadísticos que permitan identificar la relación.

## **3.3 Nivel o tipo de investigación.**

### **3.3.1 Exploratoria**

Merino, Pintado, Sánchez, & Grande (2015), afirman que: “se trata de una investigación preliminar, que sirve para tener una primera toma de contacto con el tema que se está investigando, y por ello, son estudios poco cerrados y muy flexibles” (pág. 68). Se emplea este tipo de investigación, puesto que, se ha realizado visitas continuas a las instalaciones de la institución para recabar información que permita conocer, analizar y diagnosticar la situación actual en que se efectúan los procedimientos y actividades.

### 3.3.2 Descriptiva

Tamayo (2004), afirman que: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos” (p. 46). La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica principal es presentar una interpretación correcta, es decir este tipo de investigación aplica énfasis en el análisis de los datos con los cuales se presentan los hechos en la realidad.

### 3.4 Población y muestra.

#### 3.4.1. Población

De acuerdo a Vladimirovna (2005), “Se llama población al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés” (pág. 261).

Para el caso del Hospital Regional Docente Ambato el área Administrativa se conforma de 112 colaboradores.

#### 3.4.2. Muestra

Di Rienzo, y otros, (2008), manifiestan que: “Se entiende por muestra a todo subconjunto de elementos de la población” (pág. 2). En otras palabras, es una parte que se selecciona del total de los elementos y en base a la información revelada en esa porción se hacen inferencias sobre toda la población, en tal virtud para el estudio se tomó 34 personas que están dentro del perfil de la investigación, además de la colaboración del Gerente del Hospital Regional Docente Ambato

**Cuadro 1:** Muestra

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Área Administrativa</b>	34	97%
<b>Gerente</b>	1	3 %
<b>TOTAL</b>	35	100%

**Fuente:** Secretaría de la institución.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

### 3.5 Operacionalización de variables

**Variable Independiente:** Sobrecarga en el trabajo

**Cuadro 2:** Sobre carga de trabajo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Tradicionalmente, este “esfuerzo” se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes</p>	<p>Exigencias mentales</p> <p>Exigencias físicas</p> <p>Exigencias temporales</p> <p>Rendimiento</p> <p>Esfuerzo</p> <p>Nivel de frustración</p>	<p>Cantidad de la actividad mental</p> <p>Cantidad de la actividad física</p> <p>Nivel de presión temporal</p> <p>Grado de satisfacción grado de esfuerzo</p> <p>Grado de inseguridad</p>	<p>¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria?</p> <p>¿Es una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera? ¿Cuánta actividad física fue necesaria?</p> <p>¿Se trata de una tarea difícil o fácil, lenta o rápida, relajada o cansada?</p> <p>¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas?</p>	<p>Test Nasa</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Observación</p> <p>Charla Inicial</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

**Variable Dependiente:** Clima laboral

**Cuadro 3:** Clima Organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros</p>	<p>Estructura y procesos</p> <p>Ambiente de trabajo</p> <p>Conducta y comportamiento</p>	<p>Infraestructura</p> <p>Lugar de trabajo</p> <p>Compañerismo</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p>	<p>¿Cree Uds. que la infraestructura de la institución es la adecuada?</p> <p>¿Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas?</p> <p>¿Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo?</p> <p>¿Existe buena comunicación con sus superiores?</p> <p>¿Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas?</p>	<p>Test Nasa</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Observación</p> <p>Charla Inicial</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

### 3.6 Recolección de información

Para realizar el presente trabajo investigativo se utilizará los siguientes instrumentos y técnicas:

- **Encuesta:** La cual es de vital importancia en este instrumento esta detallado específicamente el problema detectado en las prácticas pre profesionales realizadas en la institución, la cual se aplicará al personal del área administrativa. La misma cuenta con cinco preguntas cerradas y conlleva a una respuesta con tres ítems como son: de acuerdo, ni acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo.
- **Test NASA – Tlx:** Se aplicará al personal administrativo, el cual permitirá medir los niveles de carga laboral. Está estructurado con diez preguntas las cuales tienen para su respuesta la escala de Likert con la siguiente denominación: Poco, muy poco, tendiendo a medio, medio alto, alto.
- **Entrevista:** Tiene mayor importancia ya que por medio de ella se obtendrá datos relevantes, será realizada con cinco preguntas abiertas estructuradas que no ayuden a diagnosticar el problema de investigación la cual se aplicará al gerente de Hospital Regional Docente Ambato.

### 3.7. Plan para la recolección de la información.

**Cuadro 4:** Recolección de la información

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>¿Qué evaluar?</b>	Investigar la influencia de la Sobrecarga de trabajo en el Clima Organizacional que existe en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.
<b>¿Personas u objetos?</b>	Área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Analizar la influencia de la Sobrecarga de trabajo en el Clima Organizacional
<b>¿Quién investigara?</b>	Sánchez Núñez Jenny Gioconda
<b>¿A quiénes?</b>	A 34 colaboradores del Área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato
<b>¿Cuándo?</b>	Marzo – julio 2017
<b>¿Dónde?</b>	Hospital Regional Docente Ambato
<b>¿Veces de aplicación?</b>	Una vez
<b>¿Cómo y con qué?</b>	Mediante las técnicas entrevista, cuestionario y test NASA.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

### **3.8 Procesamiento y análisis**

Con la información recopilada a través de la encuesta estructurada para recolectar información sobre el clima laboral y el test Nasa que se refiere a la Sobre carga de trabajo, se procederá a la revisión crítica, de ser necesario se procederá con la repetición de la recolección de la información, codificar la información, se continuará con la tabulación de la información recogida, finalmente se elaboró las tablas y cuadros estadísticos en el software SPSS 19, los cuales permitieron analizar e interpretar y verificar la hipótesis mediante la prueba estadística chi cuadrado que es de tipo no probabilística, la cual se utiliza con variable de relación para comprobar la hipótesis nula, esto se realizara con la información proporcionada y recolectada mediante la contribución de los colaboradores y gerente del Hospital Regional Docente Ambato a través de las encuestas y el test aplicados para verificar el problema.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de la encuesta

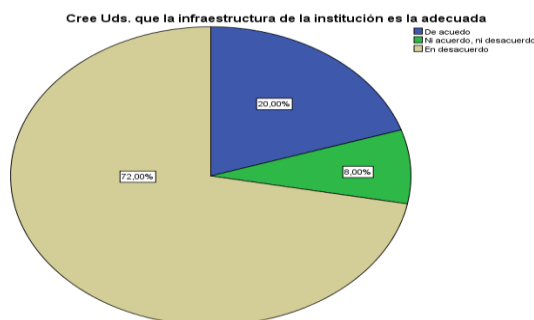
##### 1. ¿Cree Uds. que la infraestructura de la institución es la adecuada?

**Tabla 1:** Cree Uds. que la infraestructura de la institución es la adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	8	20,0	20,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	5	8,0	28,0
	En desacuerdo	21	72,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos. SPSS

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 5:** Cree Uds. que la infraestructura de la institución es la adecuada

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

#### ANÁLISIS

Del total de los 34 encuestados, el 72% que corresponde a 21 colaboradores, mencionaron que están en desacuerdo que la infraestructura de la institución es la adecuada, en cambio 8 colaboradores que corresponde al 20%, mencionaron que están de acuerdo que la infraestructura de la institución es la adecuada, mientras 8% menciona esta ni de acuerdo ni en desacuerdo que la infraestructura de la institución es la adecuada

#### INTERPRETACIÓN

La infraestructura de la institución debido al trabajo que se está realizando en el Hospital docente Ambato sobre mejoras los colaboradores han tenido que adecuarse a realizar su trabajo en estructuras físicas temporales.



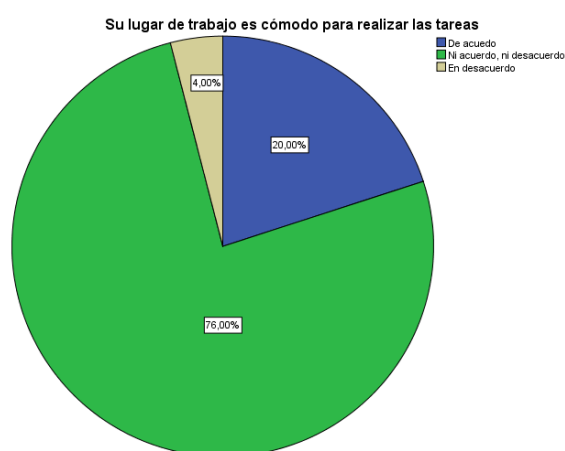
## 2. ¿Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas?

**Tabla 2:** Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	9	20,0	20,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	20	76,0	96,0
	En desacuerdo	5	4,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 6:** Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

De la población total, el 76% que corresponde a 23 colaboradores, mencionaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas, por otro lado 9 colaboradores que corresponde al 20%, mencionaron que están de acuerdo que su lugar de trabajo sea cómodo para realizar las tareas, mientras 4% menciona que está en desacuerdo que su lugar de trabajo sea cómodo para realizar las actividades.

## INTERPRETACIÓN

Por los datos obtenidos los colaboradores opinan que su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas, es decir se acomodan a los materiales y la adecuación física en la que están laborando, de esta manera esto no es un limitante para la realización de sus actividades.

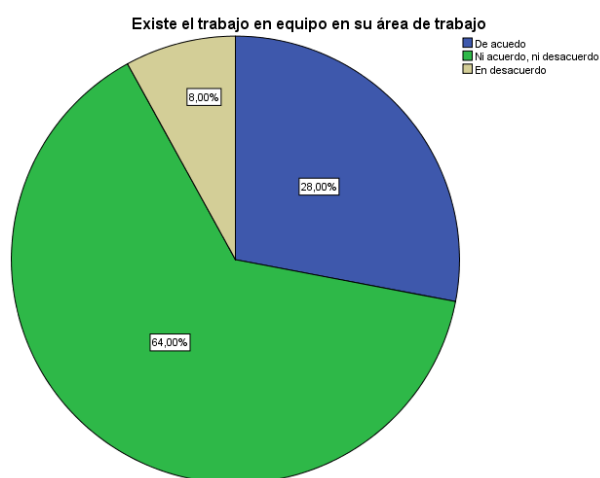
### 3. ¿Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo?

**Tabla 3:** Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	10	28,0	28,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	19	64,0	92,0
	En desacuerdo	5	8,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 7:** Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

De la población total, el 64% que corresponde a 19 colaboradores, mencionaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe trabajo en equipo en su área su trabajo, por otro lado 10 colaboradores que corresponde al 28%, mencionaron que están de acuerdo que existe trabajo en equipo en su área su trabajo, mientras 8% menciona está en desacuerdo que su lugar de trabajo existe trabajo en equipo en su área su trabajo.

## INTERPRETACIÓN

No existe trabajo en equipo en su área su trabajo debido a la falta de comunicación, se ve afectado el trabajo en equipo, siendo tomado solo como un compromiso trabajar de esta manera, cada quien se dedica a sus labores dejando un lado la interacción entre compañeros de trabajo.

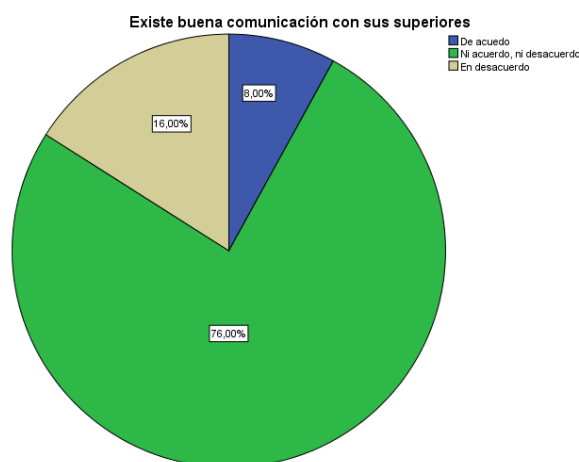
#### 4. ¿Existe buena comunicación con sus superiores?

**Tabla 4:** Existe buena comunicación con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	5	8,0	8,0	8,0
Ni acuerdo, ni desacuerdo	21	76,0	76,0	84,0
En desacuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 8:** Existe buena comunicación con sus superiores

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

#### ANÁLISIS

De la población total, el 76% que corresponde a 21 colaboradores, mencionaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que exista buena comunicación con sus superiores, por otro lado 7 colaboradores que corresponde al 16%, mencionaron que están de acuerdo que buena comunicación con sus superiores, mientras 8% menciona está en desacuerdo que buena comunicación con sus superiores.

#### INTERPRETACIÓN

No existe buena comunicación con sus superiores debido a esta falencia los colaboradores se retienen a expresar sus opiniones y sugerencias para mejorar la vinculación entre altos y bajos, sería necesario crear un ambiente de confianza para que de esta manera los colaboradores expresen sus inquietudes.

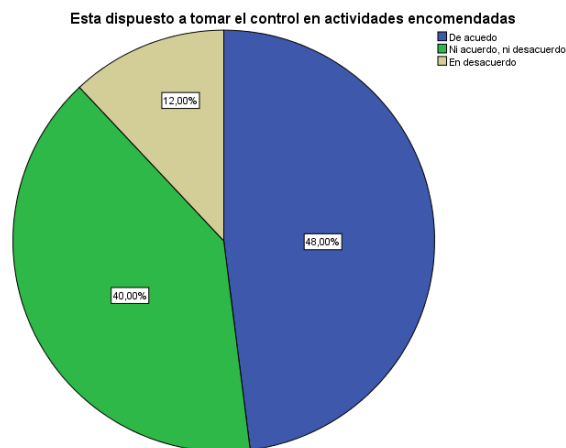
## 5. ¿Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas?

**Tabla 5:** Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	15	48,0	48,0	48,0
Ni acuerdo, ni desacuerdo	13	40,0	40,0	88,0
En desacuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 9:** Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

De la población total, el 48% que corresponde a 15 colaboradores, mencionaron que están de acuerdo que están dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas, por otro lado 13 colaboradores que corresponde al 40%, mencionaron que están ni de acuerdo ni desacuerdo que están dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas, mientras 12% menciona está en desacuerdo que están dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas.

## INTERPRETACIÓN

Los colaboradores están de acuerdo tomar el control en actividades encomendadas, de esta manera cada colaborador adquiere un compromiso con la organización de someterse a las actividades y cumplirlas a cabalidad.

## 4.2 Análisis e interpretación Test NASA Tlx

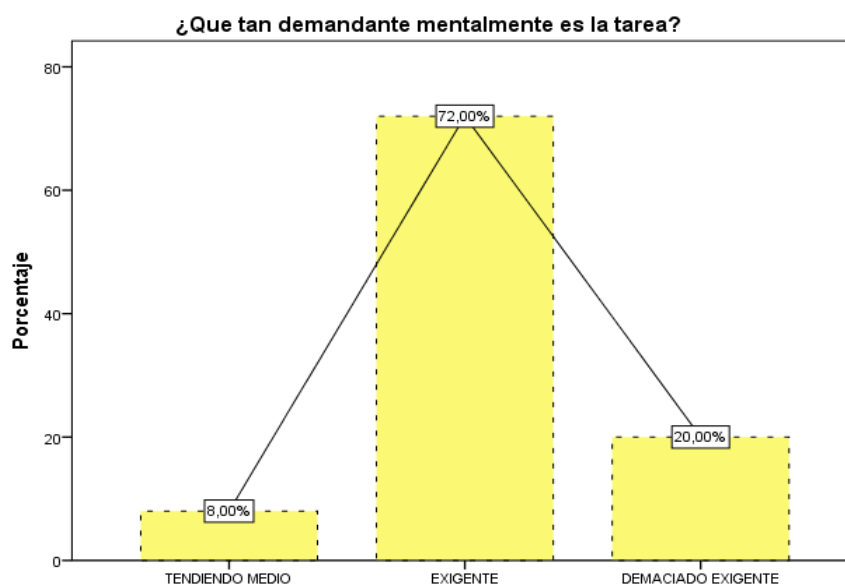
### Pregunta 1

**Tabla 6:** ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TENDIENDO MEDIO	5	8,0	8,0
	EXIGENTE	21	72,0	80,0
	DEMACIADO EXIGENTE	8	20,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos. SPSS

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 10:** ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

### ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 72% de los colaboradores, mencionaron que demandante mentalmente la tarea es exigente,, por otro lado el 20% de los colaboradores, mencionaron que es demasiado exigente, mientras 8% menciona que demandante mentalmente la tarea es tendiendo medio .

### INTERPRETACIÓN

A través de los resultados se pudo evidenciar que mentalmente la tarea es exigente de esta manera el empleado siente fatiga mental al realizar las actividades encomendadas, el cansancio mental es mucho más agotador ya que la mente es la base todo nuestro cuerpo para su normal funcionamiento.

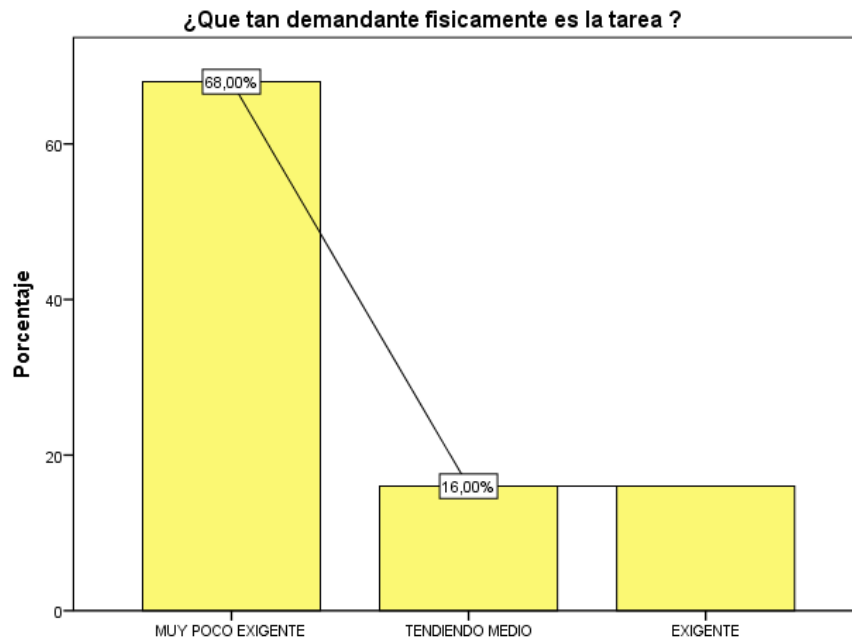
## Pregunta 2

**Tabla 7:** ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY POCO EXIGENTE	20	68,0	68,0
	TENDIENDO MEDIO	7	16,0	84,0
	EXIGENTE	7	16,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 11:** ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 68% de los colaboradores, mencionaron que demandante físicamente la tarea es muy poco exigente,, por otro lado el 16% de los colaboradores, mencionaron que es exigente, mientras 16% menciono que demandante físicamente la tarea es exigente .

## INTERPRETACIÓN

Las tareas realizadas son poco exigente debido que la tarea se realiza en la oficina no demanda de esfuerzo físico sino más bien mental lo que se relaciona con la carga laboral, el pasar frente a un computador las ocho horas laborables es muy agotador en cuanto al esfuerzo de la vista, afectando directamente de forma menta mas no física.

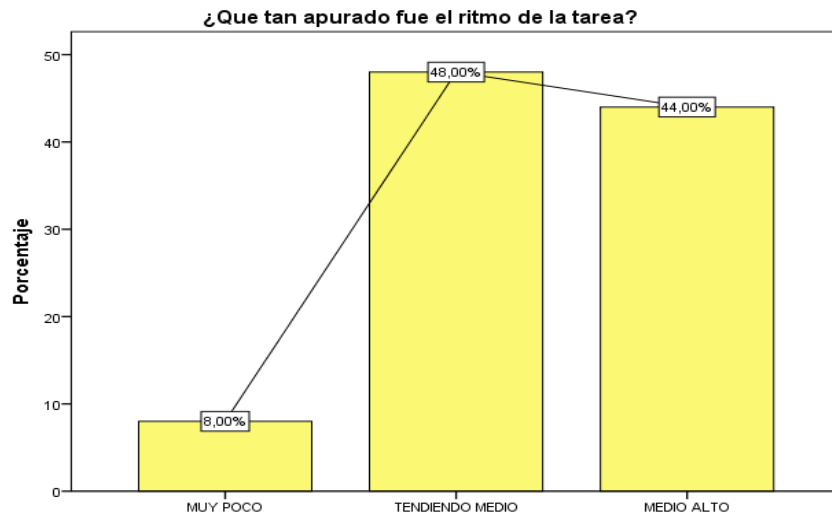
### Pregunta 3

**Tabla 8:** ¿Qué tan apurado fue el ritmo de la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUY POCO	5	8,0	8,0	8,0
TENDIENDO MEDIO	15	48,0	48,0	56,0
MEDIO ALTO	14	44,0	44,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 12:** ¿Qué tan apurado fue el ritmo de la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

### ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 48% de los colaboradores, mencionaron que el ritmo de la tarea fue tendiendo medio apurado, por otro lado el 44% de los colaboradores, mencionaron que medio alto, mientras 8% menciona que el ritmo de la tarea fue muy poco apurado

### INTERPRETACIÓN

La regularidad con que los colaboradores realizan las tareas es adecuada sin ninguna exageración en el momento de dar cumplimiento, en general los trabajadores no se ven afectados por este factor, ya que se cumple de manera rígida las actividades que a cada uno son encomendadas.

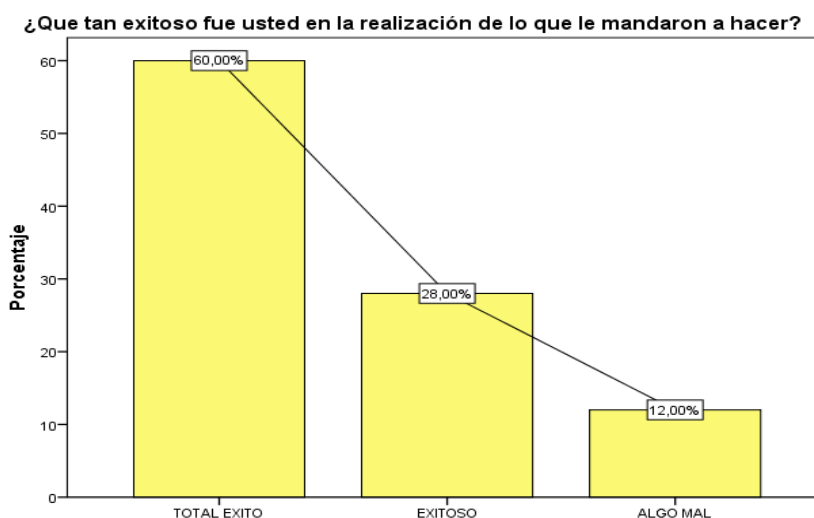
## Pregunta 4

**Tabla 9:** ¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron a hacer?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL EXITO	18	60,0	60,0	60,0
Válidos EXITOSO	10	28,0	28,0	88,0
ALGO MAL	6	12,0	12,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 13:** ¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron a hacer?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 60% de los colaboradores, mencionaron que tuvieron total éxito en la realización de lo que le mandaron a hacer, por otro lado el 28% de los colaboradores, mencionaron que tuvieron éxito, mientras 12% menciona que la realización de lo que le mandaron a hacer salió algo mal

## INTERPRETACIÓN

Se puede observar a través de los resultados que los colaboradores tuvieron total éxito en la realización de lo que le mandaron a hacer, se puede percibir que los colaboradores realizan las tareas de la mejor forma para poder cumplir con sus obligaciones y de esta manera cumplir a cabalidad y con ritmo normal las tareas.



## Pregunta 5

**Tabla 10:** ¿Qué tan duro tuvo usted que trabajar para alcanzar su nivel de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TENDIENDO MEDIO	6	12,0	12,0	12,0
MEDIO ALTO	22	76,0	76,0	88,0
ALTO	6	12,0	12,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 14:** ¿Qué tan duro tuvo usted que trabajar para alcanzar su nivel de desempeño?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 76% de los colaboradores, mencionaron que para alcanzar su nivel de desempeño tuvieron que trabajar en término medio alto, por otro lado el 12% de los colaboradores, mencionaron que tendiendo medio, mientras 12% menciono que alto.

## INTERPRETACIÓN

Para alcanzar su nivel de desempeño los colaboradores tuvieron que trabajar en término medio alto, sin embargo, se puede llegar a un término alto en el desempeño de esta manera el colaborador esta acto para la tareas encomendadas, ya que el esfuerzo que realizan no exige gran complejidad.

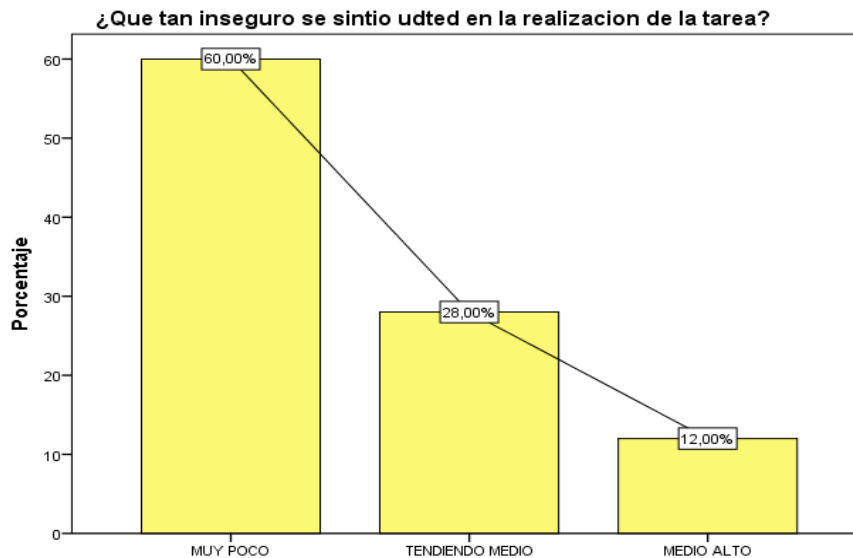
## Pregunta 6

**Tabla 11:** ¿Qué tan inseguro se sintió usted en la realización de la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUY POCO	18	60,0	60,0	60,0
TENDIENDO MEDIO	10	28,0	28,0	88,0
MEDIO ALTO	5	12,0	12,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 15:** ¿Qué tan inseguro se sintió usted en la realización de la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 60% de los colaboradores, mencionaron que se sintieron muy poco inseguros en la realización de la tarea, por otro lado el 28% de los colaboradores, mencionaron que tendiendo medio, mientras 12% menciona que se sintieron medio alto.

## INTERPRETACIÓN

Los colaboradores se sintieron muy poco inseguros en la realización de la tarea, mediante la respuesta se puede divisar que los colaboradores tienen seguridad al momento de realizar las actividades encomendadas, ya que muchas de las actividades se realizan mediante un cronograma.

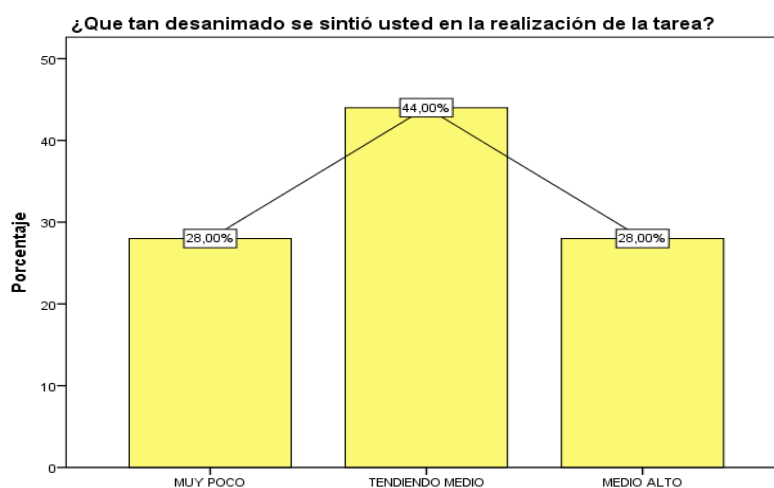
## Pregunta 7

**Tabla 12:** ¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
MUY POCO	10	28,0	28,0	28,0
TENDIENDO MEDIO	14	44,0	44,0	72,0
MEDIO ALTO	10	28,0	28,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 16:** ¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 44% de los colaboradores, mencionaron se sintieron tendiendo medio al realizar las actividades, por otro lado el 28% de los colaboradores, mencionaron que muy poco, mientras 28% menciona que se sintieron medio alto desanimados en la realización de la tarea

## INTERPRETACIÓN

Al realizar las actividades, se puede concluir que al realizar las actividades se realiza por monotonía y por el compromiso de cumplir, los colaboradores realizan sus tareas por cumplimiento mas no como un gusto por su trabajo por lo que realiza, con el simple afán de cumplir para ser remunerados.

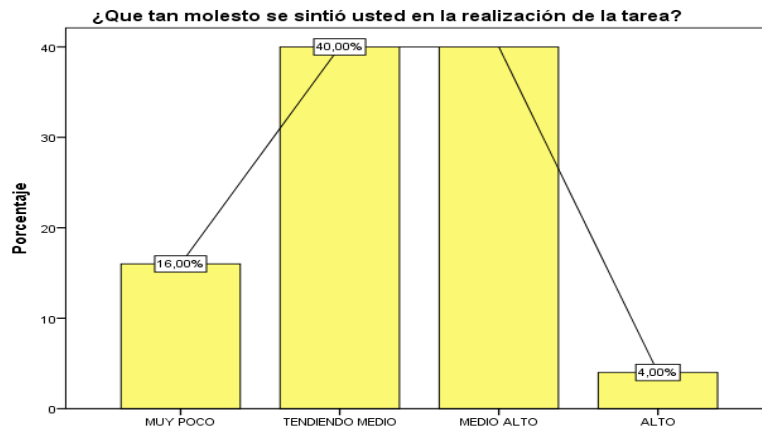
## Pregunta 8

**Tabla 13:** ¿Qué tan molesto se sintió usted en la realización de la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY POCO	6	16,0	16,0	16,0
TENDIENDO MEDIO	13	40,0	40,0	56,0
Válidos MEDIO ALTO	13	40,0	40,0	96,0
ALTO	2	4,0	4,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 17:** ¿Qué tan molesto se sintió usted en la realización de la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 40% de los colaboradores, mencionaron que se sintieron molestos tendiendo medio y un 40% igual se sintieron medio alto molesto, por otro lado el 16% de los colaboradores, mencionaron que se sintieron muy poco molestos, mientras 4% menciono que se sintieron altamente molestos

## INTERPRETACIÓN

Los colaboradores se sienten un tanto molestos en la realización de la tarea, de esta manera se puede indicar que las tareas encomendadas se las realizan por simple cumplimiento y no de forma adecuada al realizar las actividades y tareas con gusto se pueden volver menos complejas.

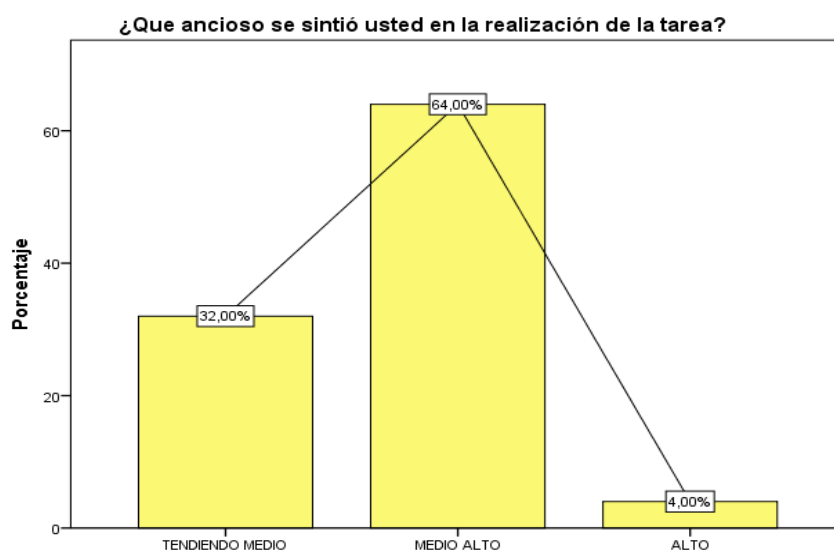
## Pregunta 9

**Tabla 14:** ¿Que ansioso se sintió usted en la realización de la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TENDIENDO MEDIO	11	32,0	32,0	32,0
MEDIO ALTO	19	64,0	64,0	96,0
ALTO	4	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos SPSS.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 18:** ¿Que ansioso se sintió usted en la realización de la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 64% de los colaboradores, mencionaron que se sintieron medio alto ansiosos en la realización de la tarea, por otro lado el 32% de los colaboradores, mencionaron que tendiendo medio, mientras el 4% menciona que se sintieron altamente ansiosos.

## INTERPRETACIÓN

En la realización de la tarea encomendada, de acuerdo a los resultados se puede acotar que el colaborador siente miedo de realizar la tarea sabiendo que la puede realizar bien o mal, ya que se debe seguir un orden común en el cumplimiento sin la oportunidad de darse equivocaciones.

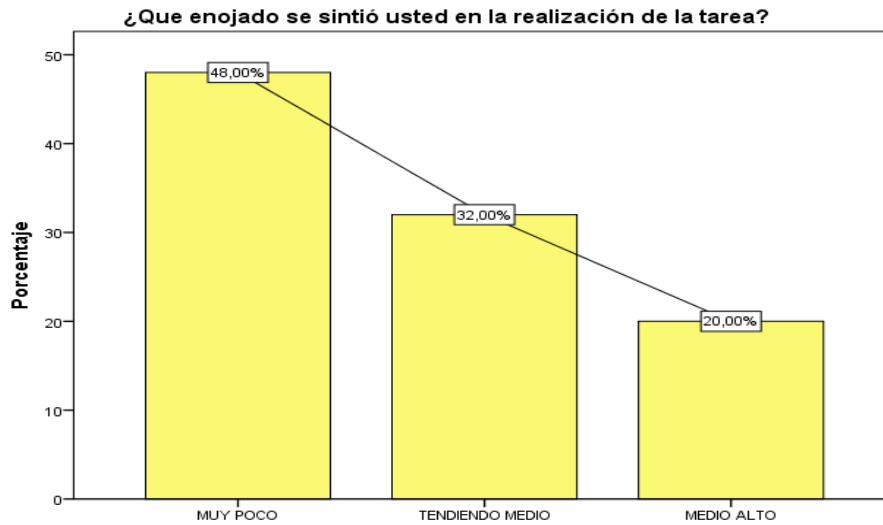
## Pregunta 10

**Tabla 15:** ¿Qué enojado se sintió usted en la realización de la tarea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY POCO	15	48,0	48,0
	TENDIENDO MEDIO	11	32,0	80,0
	MEDIO ALTO	8	20,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 19:** ¿Qué enojado se sintió usted en la realización de la tarea?

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, el 48% de los colaboradores, mencionaron que se sintieron muy poco enojados en la realización de la tarea, por otro lado el 32% de los colaboradores, mencionaron que tendiendo medio, mientras 20% menciono que se sintieron medio alto enojados.

## INTERPRETACIÓN

La mayor parte de la población mencionaron que se sintieron muy poco enojados en la realización de la tarea, de esta manera el laborar diariamente se torna menos complicado al realizar las tareas con gusto mejora el ambiente laboral, el ambiente se puede generar menos tenso

## Escala de valoración

Este instrumento en una primera instancia cuenta con una calificación por parte de los profesionales de 1 a 20, donde 1 corresponde a la puntuación mejor promediada dado que indica bajos niveles de sobrecarga y 20 corresponde a mayores niveles de sobrecarga laboral percibidos por los profesionales; luego en una segunda instancia los datos obtenidos se llevan a una escala de cien, según la recomendación del autor, para el procesamiento de la información.

**Tabla 16:** Escala de valoración

NASA-TLX	Nivel
500 puntos o menos	1
501 - 1000 puntos o sobrepasan los 1000 puntos, cuando los factores preponderantes derivan de aspectos de diseño de puestos y/o están asociados a las competencias de los trabajadores y la suma de sus factores intrínsecos no sobrepasa los 750 puntos.	2
Evaluación global sobre 1000 puntos y cuyos factores predominantes posean un carácter intrínseco (independientemente que la suma de los factores intrínsecos no alcance los 1000 puntos).	3

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

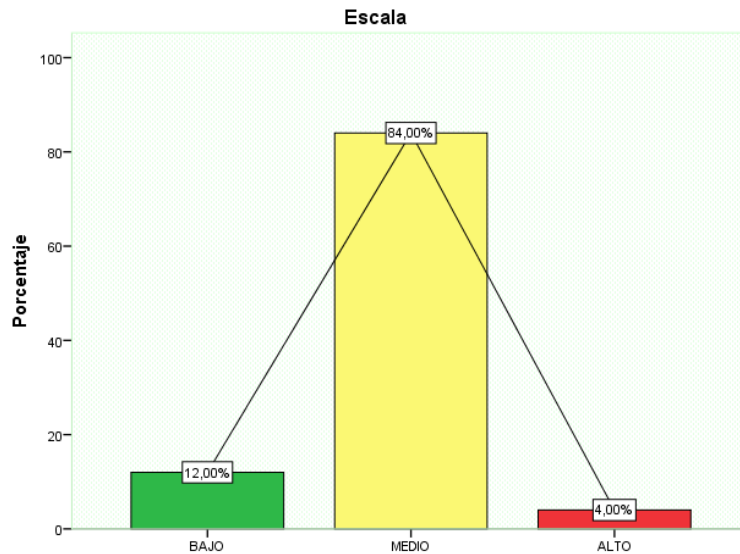
**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

**Tabla 17:** Escala

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
100 a 500	6	12,0	12,0	12,0
Sobre los 500 y debajo de 100	24	84,0	84,0	96,0
Mayor de 1000	4	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 20:** Resultados Test NASA  
**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.  
**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## ANÁLISIS

Mediante los resultados globales obtenidos a través de la aplicación del test, se puede mencionar que el 84% de los colaboradores se encuentran en la escala media de sobrecarga laboral, un 12% se localiza en la escala baja y un 4% en la escala alta.

## INTERPRETACIÓN

Los datos obtenidos reflejan la sobrecarga laboral a la que está sometida el colaborados, los resultados no son favorables para la organización ya que existe un porcentaje del 4% que se encuentra en el nivel alto, además que se considera que para que una organización funcione netamente los niveles deben estar en el nivel bajo para que su funcionamiento se realice con eficacia y eficiencia.



### **4.3 Análisis e interpretación entrevista**

#### **1. ¿Cree Ud. que la infraestructura de la institución es la adecuada?**

Debido a la remodelación por la que está pasando el hospital, los lugares en los que laboran los empleados ha ido cambiando de acuerdo a las necesidades, por este hecho no se ha contado con la infraestructura adecuada para los colaboradores y se ha ido rotando el lugar de trabajo.

#### **2. ¿Cree Ud. que el lugar de trabajo es cómodo para que los colaboradores realicen las tareas?**

Como lo mencione anteriormente, los lugares de trabajo fueron adecuados para realizar su trabajo temporalmente, aún falta culminar con toda la construcción del nuevo hospital por lo que algunos puestos de trabajo son temporales.

#### **3. ¿Existe el trabajo en equipo entre los colaboradores?**

Los colaboradores trabajan encaminados al cumplimiento del perfil y las competencias que requiere su puesto de trabajo, además que existe compañerismo, claro que se trabaja en equipo vinculando la solidaridad y la unión en los grupos de trabajo.

#### **4. ¿Existe buena comunicación con sus colaboradores?**

Estamos dispuestos a escuchar a los trabajadores, abiertos al cambio de manera que las sugerencias y comentarios son escuchados, de esta manera mi compromiso del cumplimiento a los cambios sugeridos por ellos para que se sientan conformes en su lugar de trabajo

#### **5. ¿Esta dispuesto a realizar actividades encaminadas a la mejora continua?**

Claro que sí, el principal objetivo es el crecimiento institucional.

## **INTERPRETACIÓN**

Se puede argumentar que en el Hospital Regional Docente Ambato está pasando una etapa de remodelación, por lo cual afecta directamente a los colaboradores, ya que los espacios físicos en lo que cumplen sus tareas son momentáneas siendo partícipes de varios traslados, esto afecta en su desempeño ya que esta sumerges a constantes cambios.

Por otro lado debido a lo mencionado la realización de sus tareas se realizan acomodándose a la infraestructura que por el momento posee la organización, el trabajo en equipo es continuo debido a que se trabaja en conjunto y siguiendo un perfil de las tareas encomendadas.

Los directivos de la institución se encuentran abiertos al dialogo y escuchar las necesidades de los colaboradores, para de esta manera mejorar el ambiente entre los colaboradores, teniendo una repuesta positiva ante actividades para mejorar las falencias encontradas.

#### 4.4 Verificación de la hipótesis

La Sobrecarga de trabajo influye en el Clima Organizacional en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

##### Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ = La Sobrecarga de trabajo NO influye en el Clima Organizacional en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

.

$H_1$ = La Sobrecarga de trabajo SI influye en el Clima Organizacional en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

.

##### Nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis, se selecciona un nivel de significación del 5%, ( $\alpha=0,05$ ).

##### Descripción de la Población

Se considera una población de 34 colaboradores del Área Administrativa de Hospital Regional Docente Ambato.

##### Especificación del Estadístico

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

$$X_2 = \Sigma \left( \frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

**DONDE:**

**X<sub>2</sub>:** chi cuadrado

**Σ:** sumatoria

**O:** frecuencia observada

**E:** frecuencia esperada

## Grados de libertad

Grados de libertad (Gl) = (fila - 4) (columna - 3)

$$Gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$Gl = (4 - 1) (3 - 1)$$

$$Gl = (3) (2)$$

$$Gl = 6$$

Por lo tanto con 6 grados de libertad y con un nivel de 0.05 de significación en la tabla del

$$Chi^2_t = 12,59$$

## Calculo de X<sup>2</sup> Tabular

Con un porcentaje de probabilidad del 95% y con 6 grados de libertad se obtiene un chi cuadrado tabular de 12,59

## Calculo de X<sup>2</sup> Calculado Estudiantes

**Tabla 18:** Frecuencia Observada

N	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Total
2	Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas	9	20	5	34
4	¿Existe buena comunicación con sus superiores?	5	21	8	34
4	¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron a hacer?	18	10	6	34
7	¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea?	10	14	10	34
TOTAL		42	65	29	136

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

**Tabla 19:** Frecuencia esperada

N	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Total
2	Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas	10,5	16,3	7,3	34
4	¿Existe buena comunicación con sus superiores?	10,5	16,3	7,3	34
4	¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron a hacer?	10,5	16,3	7,3	34
7	¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea?	10,5	16,3	7,3	34
<b>TOTAL</b>		42	65	29	136

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

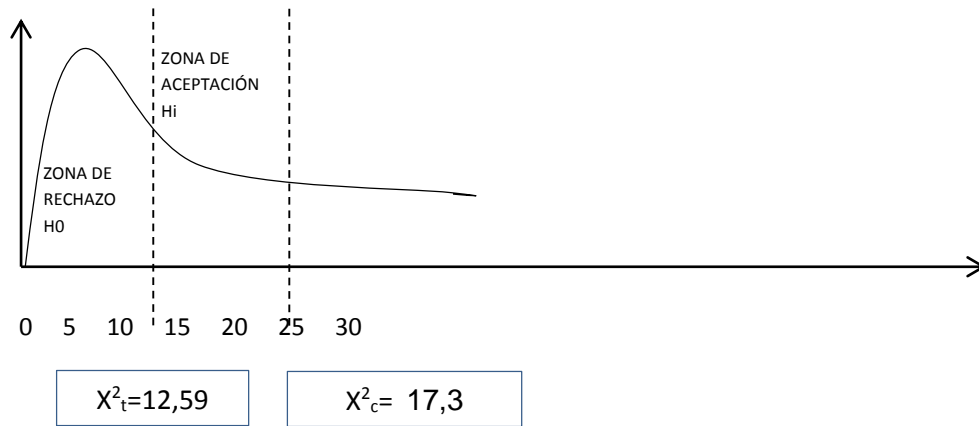
**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

**Tabla 20:** Calculo del chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
9	10,5	-1,5	2,25	0,2
5	10,5	5,5	30,25	2,9
18	10,5	-7,5	56,25	5,4
10	10,5	0,5	0,25	0,0
23	16,3	6,7	44,89	2,8
21	16,3	4,7	22,09	1,4
10	16,3	6,3	39,69	2,4
14	16,3	2,3	5,29	0,3
5	7,3	2,3	5,29	0,7
7	7,3	-0,3	0,09	0,0
6	7,3	1,3	1,69	0,2
10	7,3	-2,7	7,29	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>136,4</b>	<b>17,6</b>	<b>215,32</b>	<b>17,3</b>

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017



**Gráfico 21:** Chi Cuadrado

**Fuente:** Aplicación de instrumentos estadísticos.

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## Conclusión

El valor  $X^2_t = 12,59 < X^2_c = 17,3$ , de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, La Sobrecarga de trabajo SI influye en el Clima Organizacional en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Docente Ambato.

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- Mediante la aplicación de las encuestas y el Test Nasa, en la investigación se pudo concluir que la sobre carga de trabajo que poseen los colaboradores del Hospital Regional Docente Ambato se encuentran el 4% en el nivel alto de sobre carga y el 64% de los colaboradores posee un nivel medio, de esta manera incide directamente con el clima laboral debido a la ausencia de un buen canal de comunicación y debido a la rutina de trabajo que cada uno desempeña.
- Con los datos obtenidos podemos evidenciar que el Clima Laboral en los colaboradores del Hospital Regional Docente Ambato se ve evidentemente afectada ya que por las fallencias en la infraestructura, la adecuación del lugar de trabajo, comunicación el trabajo en equipo, cada quien vela por sus intereses y de esta manera afecta el clima laboral en la institución.
- Los factores secundarios como la disponibilidad de una infraestructura adecuada influyen de manera negativa en el clima organizacional a que el lugar no cuenta con los requerimientos de ergonomía
- No existe una manera de disminuir los niveles de carga laboral por lo que los colaboradores, no sienten un apego a la institución creando un sentimiento de trabajar por un sueldo opinión mencionada por los colaboradores

## 5.2 Recomendaciones

Debido a los problemas que hemos encontrado al realizar la presente investigación se recomienda:

- Se invita a los directivos desarrollar técnicas y metodologías acordes a los diferentes tipos de necesidad y gestionar de programas de integración con el objetivo de fomentar el trabajo en equipo, liderazgo y la participación de los miembros, para que cada uno de ellos pueda socializar sus ideas e interrogantes y el sentir de los miembros de la institución
- Se recomienda concientizar a los colaboradores sobre el valor de la comunicación y como esta ayuda en el clima laboral de la institución, generadas por el esfuerzo y trabajo de sus empleados debiéndose considerar como factor primordial la comunicación abierta espontánea y directa entre todos sus miembros, generando así compromiso e identidad con la organización obteniendo beneficios comunes.
- Se recomienda fortalecer las capacitaciones para que los colaboradores conozcan los procesos de comunicación institucional y puedan cumplir las tareas asignadas de manera fluida y asertiva optimizando e tiempo de realización de la tarea.
- Se recomienda implementar un plan de beneficios de salud mental con técnicas de relajación para los colaboradores del Hospital Regional Docente Ambato, que permita afianzar los lazos de amistad dentro de la organización para lograr un desarrollo integral tanto para el personal como para la institución.



## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

##### **Título**

PROGRAMA DE TÉCNICAS DE RELAJACIÓN PARA DISMINUIR LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO

##### **Institución**

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO

##### **Ubicación**

Av. Unidad Nacional y Pasteur

##### **Cantón**

Ambato

##### **Provincia**

Tungurahua

##### **Beneficiarios.**

**Directos:** Personal Administrativo

**Indirectos:** Directivos

## 6.2 Recursos

### **Institucionales:**

- ✓ Universidad Técnica de Ambato
- ✓ HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO

**Humanos:** Los recursos humanos a utilizarse serán.

- ✓ Investigador
- ✓ Asesor Pedagógico
- ✓ Directivos de Hospital Regional Docente Ambato
- ✓ Personal del Área Administrativa Hospital Regional Docente Ambato

**Materiales:** Este es otro de los recursos muy relevantes para la realización del trabajo de investigación. Los recursos materiales a utilizar entre otros son los siguientes:

- ✓ Materiales de escritorio
- ✓ Equipos de oficina
- ✓ Computador
- ✓ Proyector de multimedia
- ✓ Impresora
- ✓ Transporte
- ✓ Fotocopias
- ✓ Anillados
- ✓ Uso de internet
- ✓ Flash memory entre otros.

### **6.3 Antecedentes**

La propuesta nace ya que, mediante la investigación, se ha detectado la falta de un programa que contenga actividades de relajación por lo que se determinó que sí existen niveles perjudiciales de sobre carga en el trabajo y que éste a su vez influye de manera negativa en el clima organizacional.

La deficiente planificación y retribución de las horas extras son el mayor desencadenante de sobre carga en el trabajo, además de encontrar gran inconformidad con los servicios de salud y seguridad que la organización brinda a los colaboradores.

Se logrará que los directivos de la organización se involucren más con las necesidades de los colaboradores y que se desarrolle una conducta provechosa en ambas direcciones, que dará como resultado el desarrollo organizacional.

Por esta razón después de haber realizado la investigación se plantea el PROGRAMA DE TÉCNICAS DE RELAJACIÓN PARA DISMINUIR LA SOBRE CARGA DE TRABAJO Y MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE AMBATO

### **6.4 Justificación**

En la actualidad estamos conscientes que la práctica de algún tipo de actividad física contribuye notablemente nuestro bienestar físico y mental, además del óptimo desarrollo de todos los niveles de nuestra vida

Es por esto que resulta de mucha importancia la propuesta del programa de tecnicas de relajacion, ya que con esto vamos a brindar a los colaboradores actividades que permite conectarse con otras personas y consigo mismo al mismo tiempo que

se divierten y rompen la monotonía, y de esta manera sus niveles de sobre carga en el trabajo puedan disminuir.

El programa está orientado a un ambiente idóneo para la realización de actividad que permita mejorar la salud física y mental en los colaboradores del Hospital Regional Docente Ambato.

El tema tiene una utilidad necesaria para información general y sobre todo aquello que hagamos para desarrollar las habilidades, las competencias y los conocimientos de nuestros empleados, beneficiando su desarrollo personal y rendimiento de la empresa.

Los beneficios que obtendrá la empresa al aplicar el programa será la disminución del nivel de sobre carga en el trabajo, además se lograra mantener a al personal altamente motivados y por tanto obtener mejores beneficios

Es así que con el propósito de solucionar este problema se realizará actividades encaminadas a la ejecución de la propuesta de una manera programada y operada.

## **6.5 Objetivos**

### **6.5.1 Objetivo general**

- ✓ Elaborar un programa de técnicas de relajación para disminuir la sobre carga de trabajo y de esta manera mejorar el Clima Organizacional en el Personal del Área Administrativa Hospital Regional Docente Ambato

### **6.5.2 Objetivos Específicos**

- Capacitar a los directivos en el diseño, elaboración y uso del programa.

- Afianzar vínculos de amistad y compañerismos que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores
- Elaborar y aplicar el material necesario para llevar a cabo el programa de técnicas de relajación

## **6.6. Factibilidad de la Propuesta**

La factibilidad de la presente propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

### **Factibilidad Organizacional:**

- ✓ Se cuenta con el apoyo del gerente y personal del Personal del Área Administrativa Hospital Regional Docente Ambato

### **Factibilidad Operativa**

Se cuenta con los recursos humanos, económicos, tecnológicos para la implementación del mismo.

### **Factibilidad Económica**

Desde el punto de vista de este apartado es factible ya que los recursos económicos serán solventados por la investigadora.

## **6.7 Fundamentación**

### **Técnicas de relajación**

Las técnicas de relajación te permiten reducir el estrés y la ansiedad de la vida cotidiana.

Ya sea por las responsabilidades que tenemos, por las presiones externas, por los “problemas” que se nos van presentando o por alguna situación estresante muy puntual, sería bueno que cuentes con herramientas para relajarte cuando lo necesites.

Cuanto más practiques la relajación y la meditación pasarás más tiempo en un “estado” de serenidad y tranquilidad.

Por el contrario, cuando uno vive acelerado, tenso y estresado, también eso se convierte en un hábito.

### **La respiración**

La columna principal de cualquier técnica de relajación. La respiración es vital. Sin ella no vives.

### **La actividad física**

Segunda técnica de relajación vital. Aunque no parezca, la actividad física es muy efectiva para relajarnos. No solo ejercitamos nuestro cuerpo, sino que también nuestra mente toma un descanso de aquellas preocupaciones que tanto nos aquejan.

Al igual que la técnica de relajación de respiración mencionada arriba, comienza también pequeño y simple. Plántate objetivos bien sencillos. Tan sencillos que hasta suenan ridículo. Lo importante es que puedas de a poco incorporar el hábito de la actividad física.

### **La conversación**

Esta técnica de relajación se puede practicar incorporando más momentos de sociabilización en tu vida sobre todo si no eres una persona muy “sociable”. Puedes

llamar a un colega por teléfono para saludarlo, arreglar una salida con amigos, visitar a tu familia. Generar momentos y espacios de charla distendida.

### **Los pequeños placeres de la vida**

Estos pequeños placeres de la vida nos dan alegría, nos relajan, y nos hacen bien. Trata de disfrutarlos al máximo y experimentarlos cada vez que puedas.

### **La visualización y las afirmaciones**

Esta técnica de relajación consiste en visualizar imágenes que nos transmitan paz y serenidad. A mí me funciona imaginarme un paisaje con montañas o con playas caribeñas. Al igual que la técnica de respiración, te conviene elegir un lugar cómodo en tu hogar para acostarte o sentarte. Luego cerrar los ojos y simplemente imaginarte algo que te relaje.

### **El movimiento slow**

Significa empezar a hacer las cosas más despacio, más lentamente. Si hacemos todo a las apuradas, pensando en lo que sigue, nos agotamos mentalmente y nos estresamos. ¿Qué tan rápido comes? ¿Qué tan rápido conduces tu automóvil? ¿Qué tan rápido haces tu trabajo?

Bueno, se trata entonces de empezar a hacerlo todo más lento.

### **Bailoterapia**

Es una combinación de pasos de baile y pasos básicos de gimnasia aerobia diseñada para ponerle diversión al acondicionamiento físico. Se basa en ritmos latinos e ibéricos (Salsa, Merengue, Rumba, Cumbia, Conga, Casino, Chachachá,

Mambo, Zamba, Disco, flamenco, Tango, Danza de vientre entre otros) que transmiten la energía y pasión necesaria para convertirla en el elemento idóneo para mejorar la condición física.

Se mezclan ritmos lentos y rápidos, que le brindan a la actividad una intensidad moderada - alta no llegando a ser agotadora.

### **Beneficios**

-La Bailoterapia contribuye a combatir la obesidad, el estrés, la depresión, la diabetes, las enfermedades del corazón, aumento de la capacidad pulmonar entre otras.

-Mover el cuerpo al ritmo de la música puede tener un efecto terapéutico en las personas que padecen de estrés, depresión o muestran dificultad para interrelacionarse con los demás.

-En cada sesión se pueden perder de 500 a 1.000 calorías, dependiendo del metabolismo de cada persona.

-Mediante la Bailoterapia se logra reestablecer la salud física, emocional y mental de quienes la practican.

-Tonificación y fortalecimiento de muslos, pantorrillas y glúteos

Dentro de los cambios más frecuentes que se producen en el organismo al practicar ésta modalidad de la gimnasia se encuentran:

- Mejora el rendimiento cardiopulmonar
- Disminuye la presión arterial.



- Disminución de la grasa corporal.
- Disminuye el colesterol: disminuyendo el LDL-colesterol o "colesterol malo" y aumentando el HDL-colesterol "colesterol bueno"
- Disminuye el riesgo de enfermedades cardíacas y respiratorias.
- Disminuye los problemas de estreñimiento.
- Mejora el control de la diabetes.
- Disminuye la pérdida del hueso.
- Aumenta la sensación de bienestar.
- Disminuye la frecuencia de depresión.
- Evita o mejora el insomnio.
- Reduce el consumo de medicamentos.

**Efectos psíquicos:**

- Aumento de la seguridad de los participantes al ir consiguiendo objetivos que, en un principio, parecían inalcanzables
- Mejora del estado de humor
- Reduce la tensión nerviosa al gastar mucha más energía en el ejercicio físico.
- Reduce o acaba con el estrés, la ansiedad y la depresión, ya que ayuda a expresar las emociones.
- Produce relajación psíquica.
- Es un buen método para superar la soledad y la timidez y establecer nuevas relaciones
- Fomenta la confianza en uno mismo y la claridad de pensamiento

## **6.8 Descripción de la propuesta**

La propuesta contiene una parte teórica y una parte práctica; en la parte teórica se analiza la importancia de la bailoterapia; mientras que en la parte práctica se encuentre el diseño, elaboración y uso del Programa de Bailoterapia.

## 6.9 Plan de acción

**Cuadro 5:** Plan de acción

CONTENIDOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
INFORMACIÓN Y SOCIALIZACIÓN	Informar y socializar con los colaboradores sobre las conclusiones de la investigación realizada. Socializar la Programa	Charla sobre los beneficios de las técnicas de relajación	Humano Técnicos Institucionales	Investigadora Jenny Sánchez	2 semanas
PLANIFICACIÓN	Planificar el programa de técnicas de relajación conjuntamente con la persona encargada de ejecutar las sesiones de bailoterapia	Reuniones con los dirigentes de las organizaciones	Humano Técnicos Institucionales	Investigadora Jenny Sánchez	1 meses
EJECUCIÓN	Ejecutar el programa de técnicas de relajación para disminuir los niveles sobre carga de trabajo	Ejecutar las sesiones de técnicas de relajación que se han planificado con anterioridad	Humano Técnicos Institucionales	Investigadora Jenny Sánchez	Noviembre Diciembre
EVALUACIÓN	Evaluar la aceptación y efectividad del programa de técnicas de relajación	Elaboración de informes finales.	Humano Técnicos Institucionales	Investigadora Jenny Sánchez	Final de diciembre

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## 6.10 Modelo Operativo

**Cuadro 6:** Modelo Operativo

MES	FECHA	HORARIOS	RECURSOS	PUBLICO OBJETIVO Y ASISTENCIA PREVISTA	FORMATO Y DURACIÓN DEL EVENTO	DESTINO Y LUGAR DEL EVENTO	RESPONSABLE
Noviembre 2017	25	9am a 10am	Material Auditivo Colchonetas Hidratantes	Personal Administrativo	1 Hora	Sala de conferencias	Investigadora Jenny Sánchez
Diciembre 2017	2	9am a 10am	Material Auditivo Colchonetas Hidratantes	Personal Administrativo S	1 Hora	Sala de conferencias	Investigadora Jenny Sánchez
Diciembre 2017	9	9am a 10am	Material Auditivo Colchonetas Hidratantes	Personal Administrativo	1 Hora	Sala de conferencias	Investigadora Jenny Sánchez
Diciembre 2017	16	9am a 10am	Material Auditivo y visual Colchonetas Hidratantes	Personal Administrativo	1 Hora	Sala de conferencias	Investigadora Jenny Sánchez

Diciembre 2017	23	9am a 10am	Material Auditivo Flash memory Hidratantes	Personal Administrativo	1 Hora<	Sala de conferencias	Investigadora Jenny Sánchez

**Elaboración:** Sánchez, J. 2017

## **Introducción**



Antes de proseguir a la ejecución de la propuesta del Programa de Técnicas de Relajación, es importante tener un conocimiento previo sobre las diferentes técnicas a ejecutarse con los pasos básicos además de las variaciones dependiendo del desarrollo del nivel de la población que forma parte del proyecto.

### **Objetivo**

De acuerdo con los objetivos mencionados anteriormente las sesiones de técnicas de relajación están basadas principalmente en la respiración, meditación y gimnasia aeróbica en conjunto con distintas técnicas que permiten una conexión con el entorno a través de una clase amena, divertida e interactiva.

### **Indicaciones Generales**

El programa de técnicas de relajación propuesto tiene un carácter continuo de 5 sesiones, las mismas que se desarrollarán cada sábado durante los meses de Noviembre y Diciembre. De 9h00 am a 10h00 am en la sala de conferencias

## **SESIÓN # 1 (sábado 25 de Noviembre)**

**UNIDAD:** Técnica de Relajación

**TEMATICA:** Respiración

**TIEMPO:** 60m

**OBJETIVO:** Ejecutar pasos básicos de respiración con fines terapéuticos que permitan disminuir el nivel de sobre carga laboral de participantes

### **INICIO**

Saludos e introducción a la clase

Calentamiento General

- Lubricación Articular
- Elevación del pulso
- Estiramiento

### **MATERIALES**

-Equipos de audio y sonido

-Colchonetas

### **PRINCIPAL**

Desarrollo de secuencias

- Elige un lugar cómodo para recostarte o sentarte
- Cierra los ojos
- Inhala y cuenta mentalmente 1, 2, 3, 4....
- Mantiene el aire por dos segundos
- Exhala lentamente y cuenta mentalmente 1, 2, 3, 4, 5, 6....
- Espera antes de inhalar unos tres segundos
- Comienza nuevamente con la próxima inhalación

Una vez dominado este ejercicio, puedes aumentar gradualmente el tiempo de cada inhalación y exhalación. Este ejercicio no lo practiques por demasiado tiempo al comienzo ya que puedes llegar a marearte. Piensa que tu cerebro puede estar recibiendo más oxígeno de lo habitual.

Suelo practicar esta técnica de relajación a menudo realizando entre seis y ocho ciclos de respiración.

## **FINAL**

Vuelta a la cama

Estiramiento

Feed back de la clases

Despedida



## **SESIÓN # 2 (sábado 2 de Diciembre)**

**UNIDAD:** Técnicas de Relajación

**TEMATICA:** Visualización y afirmaciones

**TIEMPO:** 60m

**OBJETIVO:** Ejecutar pasos básicos de técnicas sencillas, emotivas y con fines terapéuticos que permitan disminuir el nivel de sobre carga laboral de participantes

### **INICIO**

Saludos e introducción a la clase

Calentamiento General

- Lubricación Articular
- Elevación del pulso
- Estiramiento

### **MATERIALES**

-Equipos de audio y sonido

-Música

### **PRINCIPAL**

Las afirmaciones son también poderosas. Puedes escribir frases en un papel y realizar afirmaciones positivas de todo tipo. Te darán esperanza en momentos difíciles. Te brindo algunos ejemplos. Puedes armarte tus propias afirmaciones y ver cuáles funcionan mejor para ti:

- “Esto va a pasar”
- “Cada vez me siento mejor”
- “Voy a tener éxito”
- “Se va a solucionar”
- “Se viene lo mejor”
- “Estoy tranquilo y relajado”

- “Me va a ir bien”

## **FINAL**

Vuelta a la cama

Estiramiento

Feed back de la clases

Despedida

### **SESIÓN # 3 (sábado 9 de Diciembre)**

**UNIDAD:** Técnicas de relajación

**TEMATICA:** Tención y relajación muscular

**TIEMPO:** 60m

**OBJETIVO:** Ejecutar pasos básicos sencillas, emotivas y con fines terapéuticos que permitan disminuir el nivel de sobre carga laboral de participantes

#### **INICIO**

Saludos e introducción a la clase

Calentamiento General

- Lubricación Articular
- Elevación del pulso
- Estiramiento

#### **MATERIALES**

-Equipos de audio y sonido

-Música

#### **PRINCIPAL**

1° Grupo: **AMBOS BRAZOS.** Cierra los puños y dobla los brazos, tensa a la vez las manos, los antebrazos, los bíceps y tríceps. Suelta y vuelve los brazos a la posición original.

2° Grupo: **CARA-CUELLO.** Inclina la cabeza llevando la barbilla al pecho, cierra los ojos con fuerza y haz una sonrisa forzada con la boca abierta. Nota la tensión en toda la cara y el cuello. Vuelve a la posición original y suelta y relaja.

3° Grupo: **ESPALDA-HOMBROS-ABDOMEN.** Arquea el torso, de manera que el pecho salga hacia delante y los hombros y codos hacia atrás, saca el abdomen hacia afuera hasta notar la tensión. Suelta y vuelve a la posición original.

4º Grupo: PIERNAS. Contrae los músculos de los muslos y al mismo tiempo, apunta los pies hacia la cabeza notando la tensión en los gemelos, tensa y relaja.

**FINAL**

Vuelta a la cama

Estiramiento

Feed back de la clases

Despedida

## **SESIÓN # 4 (sábado 16 de Diciembre)**

**UNIDAD:** Técnicas de relajación

**TEMATICA:** Entrenamiento autógeno de Schultz

**TIEMPO:** 60m

**OBJETIVO:** Ejecutar pasos básicos de técnicas sencillas, emotivas y con fines terapéuticos que permitan disminuir el nivel de sobre carga laboral de participantes

### **INICIO**

Saludos e introducción a la clase

Calentamiento General

- Lubricación Articular
- Elevación del pulso
- Estiramiento

### **MATERIALES**

-Equipos de audio y sonido

-Música

### **PRINCIPAL**

Este entrenamiento en relajación es uno de los más usados en terapia psicológica y, a su vez, uno de los más amplios. Aquí vas a encontrar una versión reducida del entrenamiento, apta para llevarla a cabo en un tiempo más o menos corto.

- Escoge un lugar cómodo y tranquilo donde no te distraiga nada.
- Cierra los ojos y respira profundamente.
- Con cada exalación repite mentalmente “estoy relajado, cada vez más tranquilo”.
- Fija tu mente en tu pierna derecha y concéntrate en su calor. Ves relajándola lentamente a medida que te repites “mi pierna derecha está relajada, cada vez más”.
- Cuando esa extremidad esté relajada, pasa a la pierna izquierda y repite el ejercicio. Continúa después con el abdomen, los brazos y el cuello.

- Cuando tu cuello esté relajado pasa a la cabeza. Concéntrate en ella y repite “mi cabeza está despejada”. En este momento todo tu cuerpo debería estar sumido en un estado de relajación.
- Respira hondo antes de abrir los ojos. Retén esa sensación de relajación y, antes de levantarte, estira los músculos y activa tus sentidos.

## **FINAL**

Vuelta a la cama

Estiramiento

Feed back de la clases

Despedida

## **SESIÓN # 5 (sábado 23 de Diciembre)**

**UNIDAD:** Técnicas de relajación

**TEMATICA:** Bailoterapia

**TIEMPO:** 60m

**OBJETIVO:** Ejecutar pasos básicos de los ritmos a través de coreografías sencillas, emotivas y con fines terapéuticos que permitan disminuir el nivel de sobre carga laboral de participantes

### **INICIO**

Saludos e introducción a la clase

Calentamiento General

- Lubricación Articular
- Elevación del pulso
- Estiramiento

### **MATERIALES**

-Equipos de audio y sonido

-Música

### **PRINCIPAL**

Las clases temáticas son clases muy llamativas que contienen un ritmo específico

Se trabaja con coreografías básicas y divertidas que combinan cambios de direcciones

### **FINAL**

Vuelta a la cama

Estiramiento

Feed back de la clases

Despedida

## 6.11. PRES

<b>Recursos</b>	<b>Rubros</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Humano	Entrenador	1	\$ 20,00	\$ 100,00
Materiales equipos y suministros	Hojas INEN A4	5000	0,01	\$ 50,00
	Fotocopias documentos	200	0,03	\$ 6,00
Bibliografía	Libros	3	\$ 20,00	\$ 60,00
Tecnológico	Internet	40 horas	0,8	\$ 32,00
Otros	Aguas	5 días	10.50	52.50
<b>Total</b>				\$ 248,00



## BIBLIOGRAFÍA

- Alvesson, M. (2002). *Understanding Organizational Culture*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/Tesis%20Cultura%20organizacional.pdf>
- Arco, O. (2012). *SOBRECARGA LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE UNIDADES DE CUIDADO INTENSIVO EN INSTITUCIONES HOSPITALARIAS DE CARTAGENA DE INDIAS*. Bogotá: Universidad nacional de Colombia.
- Benavides, F. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Madrid, España: Gaceta Sanitaria.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. Mexico DF.
- Codigo de trabajo. (2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Quito: Ultima modificación: 26-sep-2012.
- Constitución de la Republica. (2008). *Sección tercera Formas de trabajo y su retribución*. Quito.
- Cortés, J. (2007). *Aportes a la Psicología Social*. Madrid: Andamio Ediciones.
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Díaz, M. d., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). *Estadísticas para las ciencias agropecuarias (7a ed.)*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Diario La Hora. (2009). *Los riesgos psicosociales- La carga horaria*. Ambato.
- Falcones, G. (2014). *ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE SUPPLY CHAIN GUAYAQUIL DE NESTLE ECUADOR*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL .
- Fernandez, R. (2010). *La productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. España: Club Universitario.
- Heano, R. (2009). *Condiciones de trabajo y salud. Diagnóstico integral*. . Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Cuarta edición.
- Herrera, E., Madina, F., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Impresión Gráfica Corona.
- Herrera, L. (2010). *La ruptura de la dependencia y transformación social*. Mexico DF. Ecoe Ediciones.
- INSHT. (2017). *Sobrecarga de trabajo*. España: Instituto Nacional De Seguridad E Higiene en el trabajo de España.
- Jáñez, T. (2008). *Metodología de investigación en derecho* (4ta ed.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Kalimo, R., & Leppanen, A. (1985). *Feedback from video display terminals, performance control and stress in text preparation in the printing industry*. J. Occup. Psychol.
- LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO. (2010). *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010*. Quito: Oficio No. T. 1919-SNJ-10-1508.
- Manganerhelp, J. (2010). *Sistema de Gestión de la Prevención de riesgos laborales*. Mexico DF. Ecoe Ediciones.
- Martinez, J. (2000). *Clima Laboral*. Obtenido de [es.slideshare.net/wortega009/clima-laboral-pdf](https://es.slideshare.net/wortega009/clima-laboral-pdf)
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la Investigación de Mercados* (2a ed.). Madrid: ESIC.
- Miravalles, J. (2013). *Gabinete de Psicología*. Mexico.
- Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Editorial Santillan, 4ta Edición.
- OMS. (2011). *Organización mundial de la salud*. Quito.
- Organizacion Mundial del trabajo. (2010). *Los riesgos psicosociales*.

- Ortega , W. (2013). *Clima Organizacional y La Teoría de las 9 Dimensiones (PDF)*.  
Obtenido de [es.slideshare.net/wortega009/clima-organizacional-y-la-teora-de-las-9-dimensiones-pdf](http://es.slideshare.net/wortega009/clima-organizacional-y-la-teora-de-las-9-dimensiones-pdf)
- Quispe, L. (2012). *Características del clima organizacional*. Obtenido de  
<http://es.scribd.com/doc/95073629/Caracteristicas-del-Clima-Organizacional#scribd>
- Reza, F. (1997). *Ciencia, metodología e investigación* (1ra ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2003). *Seguridad e Higiene Industrial*. México D.F: Editorial Lumisa.
- Smith, M., & Sainfort, C. (1989). *A balance theory of job design for stress reduction*.  
International journal of insutrial ergonomics.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica* (4ta ed.). México: Limusa.
- Tandalla, M. (2012). *El comportamiento de los empleados y su influencia en el servicio al cliente en el “Gran Hotel” de la ciudad de Ambato*. Obtenido de  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2420/634%20ING.pdf?sequence=1>
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Andelas. Ltda. Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vladimirovna, O. (2005). *Fundamentos de Probabilidad y Estadística* (1ra ed.). Toluca: UAEM.

## ANEXOS



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



### CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional docente Ambato

#### Objetivo:

Recabar información sobre el problema detectado en la institución de Sobre carga de trabajo y Clima Laboral.

En el siguiente cuestionario marque con una x la alternativa que usted crea pertinente.

Alternativa de Respuestas	
1	De acuerdo
2	Ni acuerdo, ni desacuerdo
3	En desacuerdo

1. ¿Cree Ud. que la infraestructura de la institución es la adecuada?

1  2  3

2. ¿Su lugar de trabajo es cómodo para realizar las tareas?

1  2  3

3. ¿Existe el trabajo en equipo en su área de trabajo?

1  2  3

4. ¿Existe buena comunicación con sus superiores?

1  2  3

5. ¿Esta dispuesto a tomar el control en actividades encomendadas?

1  2  3

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**



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



Test NASA aplicado al personal Administrativo del Hospital Regional docente Ambato

**Objetivo:**

Recabar información sobre el problema detectado en la institución de Sobre carga de trabajo y Clima Laboral.

NASA TLX																					
<p>La calificación se puede hacer de 1 a 20, donde 1 corresponde a muy poco exigente y 20 a demasiado exigente.            Por favor, marque una X, en el sitio que corresponda con su calificación.</p>																					
Exigencia mental	¿Qué tan exigente mentalmente fue la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco exigente	Demasiado exigente																				
Exigencia física	¿Qué tan exigente físicamente fue la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco exigente	Demasiado exigente																				
Exigencia en cuanto a tiempo	¿Qué tan apurado fue el ritmo de la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Muy alto																				
Rendimiento	¿Qué tan exitoso fue usted en la realización de lo que le mandaron a hacer?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Hubo total éxito	Me fue mal																				
Esfuerzo	¿Qué tan duro tuvo usted que trabajar para alcanzar su nivel de desempeño?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Mucho																				
Frustración	¿Qué tan inseguro se sintió usted en la realización de la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Mucho																				
Frustración	¿Qué tan desanimado se sintió usted en la realización de la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Mucho																				
Frustración	¿Qué tan molesto se sintió usted en la realización de la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Mucho																				
Frustración	¿Qué tan ansioso se sintió usted en la realización de la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Mucho																				
Frustración	¿Qué tan enojado se sintió usted en la realización de la tarea?																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Muy poco	Mucho																				

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**



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



**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

Entrevista aplicada al Gerente del Hospital Regional docente Ambato

**Objetivo:**

Recabar información sobre el problema detectado en la institución de Sobre carga de trabajo y Clima Laboral.

1. ¿Cree Ud. que la infraestructura de la institución es la adecuada?
2. ¿Cree Ud. que el lugar de trabajo es cómodo para que los colaboradores realicen las tareas?
3. ¿Existe el trabajo en equipo entre los colaboradores?
4. ¿Existe buena comunicación con sus colaboradores?
5. ¿Esta dispuesto a realizar actividades encaminadas a la mejora continua?

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**