



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

Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial.

TEMA:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO”

AUTOR: Doryan Joel Espín Torres

TUTORA: Ing. María José Mayorga Ases

Ambato – Ecuador

2019 – 2020

APROBACION DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Mg. María José Mayorga Ases, con C.I. 1804289740, en calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO”, desarrollado por el señor Doryan Joel Espín Torres, egresado 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.



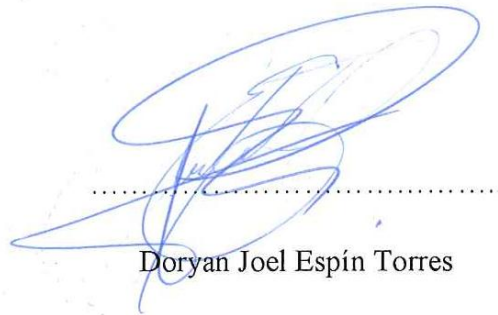
Mg. María José Mayorga Ases

1804289740

TUTOR

AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, Doryan Joel Espín Torres, con C.I. 1803822996 mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO”, dejo constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, investigaciones bibliográficas y estudios de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.



Doryan Joel Espín Torres

C.I. 1803822996

AUTOR

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al Honorable 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: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO”, presentado por el señor Doryan Joel Espín Torres, egresado de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites

COMISIÓN

Mg. Luis Rafael Tello Vasco
C.I. 1801405141
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán
C.I. 0601878531
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Marco Doryan Espín Haro e Irma Jeanneth Torres Basantes, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de los logros se los debo a ustedes, en los que incluyo este. Me formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron con constancia para alcanzar mis anhelos, a mi Hermana Deyna Janelise Espín Torres por entenderme, ser una grandiosa hermana y sobre todo demostrarme que en verdad le importo, no solo en los momentos felices.

A mis profesores que me han brindado sus conocimientos para poder llegar a culminar esta etapa de mi vida.

A todas las personas y amigos que colaboraron de una u otra forma para la culminación de mi carrera e hicieron de mí una persona útil al servicio de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

No tengo palabras para expresar mi amor y mi gratitud por mi padre, por su fe, su generosidad y su incansable ayuda en todo momento, gracias a él he llegado a culminar un peldaño más de mi vida.

A mi Tutora María Mayorga, quien desde el primer momento me brindó su amistad, su bondad y siempre estuvo al pendiente de mí con el fin de que yo pueda terminar esta investigación. Con mi tutora empecé la universidad al ser mi profesora en el pre universitario y ahora fue de las personas principales para que pueda terminar la misma.

A mi amigo Carlos Villalba que se encuentra en el extranjero, sé que desde que empecé el proyecto de investigación no pudo estar junto a mí pero todos los años que pasamos de amistad me sirvieron para seguir adelante con sueños y metas.

A mi amigo Andrés Jácome que me ayudó con la tabulación de las diferentes encuestas realizadas en el GAD Municipal Santiago de Píllaro y por su incondicional aporte en mi como persona, puedo decir que gracias a sus consejos ahora me encuentro terminando un peldaño más de mi vida.

Mi agradecimiento especial a mi amiga Katherine Constante por ayudarme en la redacción y en ciertos detalles de las normas APA ya que ella lo domina con gran facilidad.

A mi amiga Joceline Cherrez por haber sido un impulso en esta etapa de mi vida, brindarme ánimo, entusiasmo y todas las buenas energías para que este proyecto de investigación salga adelante

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Píllaro, por abrirme las puertas de tan prestigiosa Institución y por aceptar la realización y culminación de mi proyecto de investigación.

Y por supuesto a mi querida Universidad Técnica de Ambato y a todos sus docentes, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación

ÍNDICE

APROBACION DEL TUTOR.....	I
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION	II
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	III
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN EJECUTIVO	5
ABSTRACT	6
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Antecedentes Investigativos	8
1.2 Objetivos.....	10
CAPITULO II.....	14
METODOLOGÍA.....	14
2.1 Materiales	14
2.2 Método	15
2.3 Descripción del modelo de investigación.....	18
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1 Análisis y discusión de Resultados.....	36
3.2 Verificación de Hipótesis.....	71
CAPÍTULO IV	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
4.1 Conclusiones.....	77
4.2 Recomendaciones	77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
ANEXOS	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos para la investigación.....	14
Tabla 2. Operacionalización de variable independiente- Clima Organizacional	18
Tabla 3. Operacionalización de variable dependiente – Estrés Laboral	22
Tabla 4. Plan de recolección de información	26
Tabla 5. Principales métodos de Evaluación de Clima Organizacional.....	27
Tabla 6. Dimensiones de la herramienta de (ECOS-S).....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Dimensiones de la Escala General de Satisfacción Laboral.	32
Tabla 8. Matriz de análisis de test estadísticos	34
Tabla 9. Perfil Valorativo- Niveles de Clima Organizacional	36
Tabla 10. Perfil Valorativo	40
Tabla 11. Clima organizacional Asesoría Jurídica.....	41
Tabla 12. Administrativo	41
Tabla 13. Banda Municipal.....	43
Tabla 14. Comercialización	44
Tabla 15. Cultura	45
Tabla 16. Desarrollo Social.....	46
Tabla 17. Obras Públicas	47
Tabla 18. Planificación	48
Tabla 19. Presupuesto	49
Tabla 20. Protección de Derechos.....	50
Tabla 21. Recaudación.....	51
Tabla 22. Registro de la Propiedad	52
Tabla 23. Recursos Humanos	53
Tabla 24. Servicios Públicos.....	54
Tabla 25. Tesorería	55
Tabla 26. Asesoría Jurídica Estrés	56
Tabla 27. Administrativo Estrés	57
Tabla 28 . Banda municipal Estrés.....	58
Tabla 29. Comercialización	59
Tabla 30. Cultura Estrés.....	60

Tabla 31. Desarrollo Social.....	61
Tabla 32. Obras Públicas	62
Tabla 33. Planificación	63
Tabla 34. Presupuesto	64
Tabla 35. Protección de derechos	65
Tabla 36. Recaudación.....	66
Tabla 37. Registro de la propiedad	67
Tabla 38. Recursos Humanos	68
Tabla 39. Servicios Públicos.....	69
Tabla 40. Tesorería	70
Tabla 41. Análisis exploratorio de datos.....	72
Tabla 42. Análisis de tablas cruzadas	75
Tabla 43. Resultados del Test Spearman	75

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Clima Organización Asesoría Jurídica	41
Ilustración 2. Clima organizacional departamento administrativo	42
Ilustración 3. Clima Organizacional Banda Municipal	43
Ilustración 4. Clima Organizacional Comercialización.....	44
Ilustración 5. Clima Organizacional de Cultura	45
Ilustración 6. Clima Organizacional Desarrollo Social	46
Ilustración 7. Clima Organizacional Obras Publicas.....	47
Ilustración 8. Clima Organizacional Planificación.....	48
Ilustración 9. Clima Organizacional Presupuesto	49
Ilustración 10. Clima organizacional Protección de derechos.....	50
Ilustración 11. Clima Organizacional Recaudación	51
Ilustración 12. Clima Organizacional Registro de la Propiedad	52
Ilustración 13. Clima Organizacional Recursos Humanos.....	53
Ilustración 14. Clima Organizacional Servicios Públicos	54
Ilustración 15. Clima Organizacional Tesorería.....	55
Ilustración 16. Estrés Laboral Asesoría Jurídica	56
Ilustración 17. Estrés Laboral Administrativo	57
Ilustración 18. Estrés Laboral Banda Municipal	58
Ilustración 19. Estrés Laboral Comercialización	59
Ilustración 20. Estrés Laboral Departamento de Cultura	60
Ilustración 21. Estrés Laboral Desarrollo Social.....	61
Ilustración 22. Estrés Laboral Obras Públicas.....	62
Ilustración 23. Estrés Laboral Planificación.....	63
Ilustración 24. Estrés Laboral Presupuesto	64
Ilustración 25. Estrés Laboral Protección de Derechos.....	65
Ilustración 26. Estrés Laboral Recaudación	66
Ilustración 27. Estrés Laboral de Registro de la Propiedad.....	67
Ilustración 28. Estrés Laboral Recursos Humanos.....	68
Ilustración 29. Estrés Laboral Servicios Públicos	69
Ilustración 30. Estrés Laboral Tesorería.....	70

RESUMEN EJECUTIVO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Clima organizacional y Estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Píllaro”.

Autor: Doryan Joel Espín Torres

Tutor: Ing. María José Mayorga Ases

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral de los colaboradores del GAD Municipal Santiago de Píllaro así como también evaluar el clima y el nivel de estrés laboral a través de test validados que sirven para determinar estos valores; sabiendo además de la importancia de que exista un Manual de estrategias para reducción de Estrés Laboral en mejora del Clima Organizacional de los colaboradores y buscando que su productividad en el trabajo aumente considerablemente. Para fundamentar esta investigación se recurrió a revistas, libros, fuentes on-line, artículos, datos y estadísticas que tengan relación con las variables y con la problemática en general. Se utilizó para el desarrollo, una metodología cualitativa y cuantitativa que permitieran una negación o afirmación de la hipótesis planteada. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron el Test Clima Organizacional: Ecos-S y la Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale que fueron aplicados a 69 trabajadores de la institución; a través de los cuales después de tabulaciones y análisis críticos, se pudo determinar con el método estadístico de correlación de Spearman que el resultado de la hipótesis es positiva. Finalmente se realizaron conclusiones, recomendaciones y la presentación del Manual como propuesta para la reducción de factores estresores.

PALABRAS CLAVE: clima, organizacional, estrés, laboral, estrategias.

ABSTRACT
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
SCHOOL OF HUMAN SCIENCES AND THE EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Topic: “Organizational Ambience and Stress Levels at the GAD Municipal Santiago de Píllaro”

Author: Doryan Joel Espín Torres

Tutor: Ing. María José Mayorga Ases

The purpose of this research project is to determine the influence of the Organizational ambience on the Laboral Stress of the employees of the GAD Municipal Santiago de Píllaro as well as to assess the environment and the level of work stress through validated tests that are used to determine these values ; knowing in addition to the importance of the existence of a Manual of strategies to reduce Laboral Stress in improving the Organizational ambient of the collaborators and looking for their productivity at work to increase considerably. To support this research, magazines, books, online sources, articles, data and statistics that relate to the variables and the problem in general were used. A qualitative and quantitative methodology that allowed a denial or affirmation of the hypothesis proposed was used for development. The evaluation instruments used were the Organizational Climate Test: Ecos-S and the Scale of Labor Stressors: The Laboral Stress Scale that were applied to 69 workers of the institution; through which after tabulations and critical analysis, it was possible to determine with the statistical method Sperman carried out in such a way that the result of the hypothesis is positive. Finally, conclusions, recommendations and the presentation of the Manual were made as a proposal for the reduction of stressors.

KEY WORDS: climate, organizational, stress, work, strategies.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación nace de la creciente necesidad tanto del cliente interno y externo de la organización de una estabilidad emocional y laboral que permita el cumplimiento de los objetivos de la institución y tiene como finalidad analizar la influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral de los colaboradores del GAD Municipal Santiago de Píllaro, determinando las causas y niveles que generan esta problemática, entendiendo su relación y generando como producto final un Manual con Estrategias que permitan combatir y reducir comportamientos dentro de la institución que provocan este estado en los colaboradores, conociendo que este aporte beneficiará a la retención, desarrollo y productividad de los mismos.

Esta investigación consta de cuatros capítulos apegados todos a la normativa que la universidad plantea y una propuesta final debidamente revisada y aprobada para su correcto uso y aplicación.

Capítulo I.- Se plantea la problemática, delimitando las variables de la investigación las mismas que se respaldan en antecedentes teóricos, científicos y bibliográficos, citando a autores conocedores del tema, que permiten una amplitud en el análisis de la hipótesis dando luz al marco teórico, para de allí partir a la elaboración de un objetivo general y cuatro objetivos específicos que serán quienes establezcan la dirección de la investigación y determinen su buen desarrollo.

Capítulo II.- Se detalla la metodología utilizada que crea una constancia de todos y cada uno de los materiales requeridos para la fluidez de la presente investigación y se describe brevemente su respectivo enfoque, fundamentación, nivel, la población y muestra, la operacionalización de las variables, la recolección, procesamiento y análisis de información, además de redactar la hipótesis.

Capítulo III.- Se desarrolla el análisis y discusión de resultados de los test aplicados por medio de tablas y gráficos, continuando con el análisis e interpretación de las variables evaluadas, se realizó la verificación de la hipótesis por medio de la prueba estadística correlación de Spearman.

Capítulo IV.- En función de los resultados conseguidos se precisa las conclusiones y recomendaciones de la investigación en respuesta a los objetivos establecidos en la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La existencia de personas estresadas en su lugar de trabajo por diversos motivos ha venido creciendo de forma notable, dando lugar a diversos estudios en el ámbito laboral, entre ellos se puede destacar la investigación realizada por Arón & Llanos (2017) " El desgaste laboral que afecta a los profesionales y los equipos que trabajan en temáticas de tensión, enfatizando los aspectos de autocuidado y cuidado de los equipos con los que actúan, haciendo referencia a la experiencia de un equipo de trabajo y sus vivencias en relación al impacto que esta actividad involucra".

En la actualidad el hablar de estrés es común, puesto que la presencia en el ser humano es tan habitual, que no respeta edad ni sexo y cada vez sus estadísticas van en aumento enfermado con ello a la sociedad en general. Según Alles (2018) "La cultura organizacional es un tema que recientemente se encuentra dentro de las preocupaciones de las organizaciones desde la alta dirección, se comparte con los empleados y se considera su impacto más o menos fuerte según el desempeño de los mismos" (pág. 6). Puesto que Guerrero (2017) menciona "La infraestructura, los procedimientos, las técnicas y las herramientas asignadas en la consecución de los mismos también hacen parte del comportamiento organizacional deseado" (pág. 36).

En el artículo titulado salud laboral y salud mental en población trabajadora disponible folleto seguridad del trabajo, ciudad universitaria, España explica que el estrés puede calificarse como estrés académico y estrés laboral, los cuales se definen como una reacción fisiológica, emocional y conductual ante estímulos. (Mendez, 2019)

En la fundamentación de Chiang, Riquelme y Rivas (2018) menciona que "La parte más compleja de la organización debido a que esta tiene que ver con lo relacionado a la naturaleza humana, los valores, costumbres, creencias, igualmente, moldea a sus colaboradores y los direcciona al cumplimiento de los objetivos empresariales, a su vez, permite que esta sea diferente de las demás gracias a todas las prácticas y tradiciones que la hacen particular". (pág. 38). Sin embargo, es importante desarrollar nuevos hábitos que lleven a darle nuevos significados al trabajo, y de esta manera ser más productivos. No se puede seguir relacionando

con las actividades laborales como si se tratara de sacrificios o castigos, pues mientras más complejo es un reto profesional más oportunidad se tiene de crecer, aumentando la inteligencia emocional y las habilidades laborales.

El estrés es un fenómeno que siempre compromete a todo el individuo: está compuesto de una serie de reacciones neurológicas, hormonales y del sistema nervioso vegetativo que se desencadena por un exceso de esfuerzo, físico, mental o ambos a la vez. Sus primeras y constantes manifestaciones son la fatiga y la angustia, a menudo acompañadas de sensación de impotencia frente a los esfuerzos exigidos. La angustia y la fatiga desencadenan a menudo irritabilidad y conductas premiosas que repercuten en el medio familiar y social y en el ambiente de trabajo (Ibcia Santibáñez Lara, 2017).

De esta manera además se manifiesta que, la influencia del clima laboral adecuado es parte fundamental y el aumento de las relaciones entre los miembros del equipo aumenta el grado de conocimiento entre ellos, mejorando las relaciones interpersonales, junto a los canales de comunicación, brindando una mayor satisfacción en la toma de decisiones en conjunto además del incremento de la responsabilidad de cada miembro logrando que el grado de compromiso sea mayor (Gonzalez & Pérez, 2019).

El estrés se define como una dificultad que subyace radicalmente en los requerimientos de la actualidad, que en el interés por obtener resultados positivos de las secuelas que produce una mejor vida para cada persona, para ello se debe procurar la salud física y mental del individuo afectado, es decir, rodeados de tecnología y avances médicos es muy difícil que el ser humano no padezca de estrés laboral, considerado actualmente como síntoma normal del diario vivir, por esto se dice entonces, que se debe aprender a manejarlo y saber sobrellevar el peso que esto llega a causar en todo ser humano (Tello, 2018).

El estrés laboral resulta del equilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajo. Desde la perspectiva científica actual, puede asegurarse que más importante que la demanda ocupacional (agentes estresantes), son los recursos que se destina a un contrarresto eficaz del estrés, tanto a nivel individual como a institucional: un descarte eficiente de la demanda facilita el aprendizaje (mayor comprensión y desarrollo de nuevos recursos adaptativos), la capacidad de predicción y de control, y la satisfacción laboral, procurando una mayor autoeficacia o maestría personal. Una resistencia al efecto des adaptativo suele estar orientado al escape de las demandas, y origina ansiedad patológica, desgaste personal

y un mayor riesgo de alteraciones psicosomáticas como la depresión (Adán, 2017, pág. 19).

Manifiesta Lacosta (2019) que una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención, mediante la elaboración de herramientas de prevención en el cual se integre la actividad preventiva en su sistema general de gestión y sirva para asegurar un adecuado funcionamiento empresarial.

En los estudios de Cufiño y del Río (2019) se determina un programa de intervención del estrés el cual está compuesto por 3 fases: diagnóstico, intervención y por último la fase de seguimiento, con el fin de determinar qué situaciones se presentan en común que puedan elevar sus niveles de estrés.

Actualmente la preocupación de empresas en factores importantes que evitan la eficiencia de los trabajadores de la misma, uno de ellos es el clima organizacional, debido a la influencia que causa en el comportamiento y desempeño laboral en las distintas áreas. Dentro del Clima organizacional existen diferentes causas que ocasionan este problema la falta de motivación, capacitación, comunicación, liderazgo, se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales de los trabajadores (Moncayo, Alvarado, & Soto, 2017).

Se debe tener en cuenta que los trabajadores son el componente principal para alcanzar los objetivos de la empresa, por lo tanto el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización (Harold & Heinz, 2018). Está reducidamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización (Chiavenato, 2016).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Analizar la influencia del clima organizacional en el Estrés Laboral del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

Este objetivo se cumplió a través de la aplicación a los servidores públicos administrativos (oficinas) de dos evaluaciones las cuales fueron, el Test Clima Organizacional: Ecos-S y la Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale, posteriormente, la percepción del sujeto acerca del lugar de trabajo permite determinar si el servidor está dentro de un ambiente confiable, el cual este rodeado de un buen clima laboral, motivación y entrega. El estrés laboral es un elemento determinante en el desarrollo del sujeto dentro de la organización, con esto se conoce si el servidor rinde de manera óptima o si a su vez mantiene la necesidad de acceso a herramientas que permitan mejorar su rendimiento.

Previo a la obtención de los resultados, datos obtenidos durante el levantamiento de información fueron tabulados, ingresados al programa SPSS, la escalada de respuesta codificada y finalmente procesada la información para obtener tabla de frecuencias datos, con lo cual se pudo obtener datos confiables gracias a la validez de los respectivos instrumentos de evaluación.

Se analizó los datos y un perfil valorativo sobre el clima organizacional en el GAD, a continuación, se analizó los resultados del estrés laboral y se finalizó con la aplicación del método de Correlación de Spearman, identificando de esta forma que existe una relación inversa entre ambas variables. Esto quiere decir que a mayor clima organizacional menor nivel de estrés.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

Los factores que intervienen en el clima organizacional de una institución pueden vincularse con las relaciones interpersonales, la comunicación entre servidores, estilo de liderazgo por parte de los superiores, factores ambientales, físicos, higiénicos.

Para la aplicación primero se determinó la población, la muestra de acuerdo con los criterios de inclusión; se aplicó el instrumento de Escala de clima organizacional durante cinco días considerando los diferentes emplazamientos y jornadas laborales, la encuesta consta con 50 ítems con una escala tipo Likert, toma en consideración nueve dimensiones como son; comunicación, condiciones de trabajo, participación, relaciones interpersonales y de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional, solución de conflictos, motivación, funcionamiento, liderazgo.

Para alcanzar este objetivo se mantuvo una reunión con la Ing. Verónica Elizabeth Escobar Almeida, quien es la Jefa del Departamento de Talento Humano del GAD Municipal Santiago de Píllaro para poder aplicar el instrumento de evaluación respecto a Clima Organizacional (ANEXO 1) y, finalmente, se ingresaron los datos obtenidos, para los análisis estadísticos y el perfil valorativo.

- Determinar a través de un instrumento de evaluación el estrés laboral de los miembros del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

El estrés se refiere a cuando la respuesta de estrés se produce de una forma adaptativa, las consecuencias de tal respuesta no perjudican la salud integral del sujeto y su duración se acopla a la duración del estímulo estresor, p.e., la respuesta de estrés que se desencadena durante tu primer día de trabajo es adaptativa (estrés positivo) porque implica que has de estar alerta para atender a los nuevos estímulos (tareas, jefes, compañeros, procedimiento de la empresa, etc.).

Este objetivo se cumplió mediante la aplicación de la evaluación; Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale y analizar los datos obtenidos gracias a sus diferentes dimensiones; relación con los jefes, satisfacción, incertidumbre respecto al tratamiento, preparación inadecuada, conflictos con otros trabajadores, carencia de sostén, sobrecarga de trabajo y autoestima. Para la realización de la correlación de variables. Previamente haciendo una convocatoria y socialización sobre el tipo de evaluación que fue aplicada, el proceso y la normativa correspondiente, la información que se obtendría y asegurando el anonimato de la prueba al grupo de estudio.

- Demostrar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Píllaro.

La realización de este objetivo se consiguió después de demostrar que la hipótesis planteada es afirmativa, con el Método de Correlación de Variables Spearman que permitió con la tabulación, interpretación y análisis de resultados que es una relación existente inversa como lo mencionamos anteriormente y que requería de una intervención oportuna para empezar a reducir los comportamientos y acciones que elevaban los niveles de estrés dentro del municipio

- Elaborar un “Manual de Estrategias para reducción de Estrés Laboral en mejora del Clima Organizacional del GAD Municipal Santiago de Píllaro”.

En la actualidad el estrés laboral tiene importantes consecuencias, no sólo como causa directa de la siniestralidad del GAD, sino por su incidencia sobre la calidad de vida de las personas afectadas.

Aunque será responsabilidad de cada organización garantizar unas condiciones de trabajo saludables, tanto a nivel físico como psicosocial, no debemos olvidar que a nivel individual podemos hacer mucho para prevenir el estrés.

Se elaboró un manual que tiene en sus manos pretende ser una herramienta práctica para ayudarle a gestionar el estrés en su lugar de trabajo y en su vida cotidiana. A lo largo del mismo encontrará consejos prácticos, ejercicios y fichas con distintas técnicas de afrontamiento que le facilitarán soluciones útiles para aplicar en su día a día.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Según Herrera, Medina y Naranjo (2010), existen cuatro tipos de recursos que se deben definir dentro de una investigación:

- Recursos Institucionales: Son los que brindan el apoyo necesario al investigador para que este pueda desarrollar su investigación dentro de su organización.
- Recursos Humanos: se refiere a todos sujetos necesarios para el desarrollo de la investigación, por ejemplo, el equipo de investigadores, asesor de tesis, personal de apoyo.
- Recursos Materiales: Son los equipos necesarios para que la investigación siga su curso, aquí son considerados los materiales de escritorio, gastos de administración y servicios.
- Recursos Financieros: Aquí se considera todo el dinero que es necesario para cubrir el trabajo de investigación, especificando el presupuesto y financiamiento.

A continuación, en la tabla 1, se detallan los recursos, presupuesto, y el tipo de financiamiento necesario para llevar a cabo la presente investigación:

Tabla 1: Recursos para la investigación

Recursos	Detalle/Cantidad	Valor
Institucionales		
Biblioteca física y virtual UTA	-	-
Universidad Técnica de Ambato	-	-
GADMA	-	-
Humanos		
Tutor de Tesis	-	-
Personal Administrativo (UTA)	-	-
Analista de Talento Humano	-	-
Materiales		
Laptop	-	650,00\$
Resma de Hojas	2	10,00\$

Caja de Esferos	2	10,00\$
Impresiones	-	20,00\$
Copias	-	9,00\$
Batería SSO Ministerio del Trabajo	-	0,00\$
Empastado Trabajo Final	-	60,00\$
Económicos		
Transporte	-	40,00\$
Alimentación	-	50,00\$
Imprevistos	-	50,00\$
Presupuesto total		899,00\$

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Fuente: *Adaptada de* (Herrera, Medina, & Naranjo, Tutoría DE LA INVESTIGACIÓN Científica Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación, 2010).

Tutoría de la investigación científica.

La investigación necesita un presupuesto total de USD 899,00, los cuales serán financiados mediante recursos propios.

2.2 Método

Para este proceso se ha considerado la metodología de investigación planteada de acuerdo con los enfoques de investigación de Herrera (2010) .

2.2.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación es cuantitativa, debido a que se analizó una realidad actual, indaga las causas de los hechos, y se aplicara una evaluación controlada, pues el objetivo es la comprobación de la hipótesis y por su énfasis en el resultado final.

2.2.2 Nivel o tipo de investigación

Cuantitativo

Con el uso de este procedimiento se desarrollará técnicas de estimación y valoración, en base a los datos recolectados para identificar cifras numéricas y comprobaciones estadísticas, encaminados a mejorar el estrés laboral, mediante la aplicación y desempeño de métodos y técnicas que mejoran el clima organizacional.

De tal manera esta investigación se enmarca en el enfoque cuali-cuantitativo por cuanto se inicia con el estudio de las características y cualidades de las variables cuantificables como

son el clima organizacional y el estrés laboral para luego de la recolección de la información realizar el estudio de la interpretación de la base de datos.

Exploratorio

Este estudio es exploratorio, pues su desarrollo requerirá diferentes metodologías, que permitan señalar la problemática a tratar, la cual no ha sido investigada anteriormente dentro del contexto social de la ciudad de Píllaro.

Descriptivo

Es descriptiva debido a que se compara dos o más fenómenos o situaciones, también ayuda a especificar los aspectos más importantes o sobresalientes del problema previamente identificado. La intención primordial es determinar la magnitud y frecuencia con la que ocurren estos fenómenos y para lograr esto se usaron técnicas de recolección de datos como por ejemplo la aplicación de un cuestionario aprobado, del cual se tomarán los resultados como base para las evaluaciones de estrés laboral.

Correlacional

La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba.

2.2.3 Diseño de la Investigación

Esta investigación es de tipo transversal, sustentada en la recolección de datos se da en un solo momento y tiempo específico, así como también el objetivo es describir las variables que son investigadas y la existencia de la relación entre las mismas en un momento específico.

2.2.4 Modalidad de Investigación

De Campo

Al ser un estudio sistemático se utilizará esta modalidad de investigación, porque se tienen contacto directamente con el objetivo de recolectar datos verídicos, con el propósito de analizar la realidad que presentan los puestos de trabajo con relación a al clima organizacional, de tal

manera que se pueda establecer una visión amplia mediante la evaluación de los servidores públicos administrativos del GAD Municipal.

Bibliográfica - Documental

Se utiliza este tipo de investigación por su capacidad de detectar, ampliar y profundizar los diferentes enfoques, criterios y teorías de distintos autores sobre una determinada situación, basándose en la recolección de datos existentes en artículos científicos o libros, con el objetivo de aclarar definiciones y demostrar resultados vera

2.3 Descripción del modelo de investigación

2.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de variable independiente- Clima Organizacional

Matriz de Operacionalización de variable independiente – Clima Organizacional					
VARIABLE INDEPENDIENTE – CLIMA ORGANIZACIONAL					
Definición	Dimensió	Indicadores	Ítems	Técnica o instrumento	
El estudio del clima permite evaluar la gestión de la organización y su efectividad, también posibilita medir la actitud de las personas cuando se proyecta desarrollar cambios organizacionales y determinar en qué factores se debe trabajar para que el cambio sea efectivo.	n COMPORTAMIENTOS	Motivación	El trabajo que realizo me gusta. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	TEST ORGANIZACIONAL (ECOS-S)	CLIMA
		Comunicación	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.		
		Relaciones interpersonales y de trabajo	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.		

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.

Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.

Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.

El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.

La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.

En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.

Funcionamiento	Los trabajadores conocen la misión de la institución. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.
Condiciones de trabajo	Las acciones de control se realizan de forma planificada. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laborar de
Estímulo al Desarrollo Organizacional	forma regular. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable. Las condiciones físicas de trabajo son buenas. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.

		<p>Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.</p> <p>Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.</p> <p>En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.</p> <p>En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.</p> <p>Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.</p> <p>Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.</p>
ESTILO DE DIRECCIÓN	Liderazgo	<p>Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.</p> <p>Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.</p>
	Participación	<p>Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.</p>
	Solución de Conflictos	<p>Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.</p> <p>A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.</p>
	Trabajo en Equipo	<p>Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.</p> <p>Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.</p>

Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.

En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.

Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.

Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.

En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.

Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.

Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.

Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.

Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.

Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.

El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.

Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.

Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Fuente: (Trabajo, 2018)

Tabla 3: Operacionalización de variable dependiente – Estrés Laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE DEPENDIENTE				
VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL				
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
<p>La definición del concepto de estrés es compleja y ha sido ampliamente debatida por expertos en el tema. Este término ha sido utilizado de distintas formas, es decir, como: una condición ambiental, una percepción a una condición ambiental, una respuesta a una condición ambiental, una forma de relación entre las demandas ambientales y la capacidad individual para hacer frente a estas demandas. En realidad, no hay una única y consensuada definición de estrés, por lo que este término podría considerarse como un paraguas que engloba las definiciones anteriormente mencionadas.</p>	<p>ESCALA GENERAL</p>	<p>Relación con los jefes</p>	<p>Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores</p> <p>Conflictos con los jefes o supervisores</p> <p>Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente</p> <p>Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario</p> <p>Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.</p>	<p>Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale</p>

Preparación inadecuada	<p>Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.</p> <p>Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades emocionales de los clientes.</p>
Carencia de sostén	<p>Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.</p> <p>Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.</p> <p>Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes.</p>
Satisfacción	<p>Me siento feliz con mi trabajo.</p> <p>Quisiera cambiar de profesión.</p> <p>Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.</p> <p>Me siento feliz en mi hogar.</p>
Conflicto con otros trabajadores	<p>Conflictos con mis superiores.</p> <p>Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.</p> <p>Exceso de crítica de los supervisores.</p> <p>Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.</p>
Sobrecarga de trabajo	<p>Grupo de compañeros y horarios impredecibles.</p> <p>Carencia de tiempo para ofrecer soporte emocional al cliente.</p>

	<p>Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.</p> <p>Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.</p>
<p>Incertidumbre respecto al tratamiento</p>	<p>Inadecuada información del jefe sobre el cliente.</p> <p>Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.</p> <p>Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.</p> <p>Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.</p>
<p>Vulnerabilidad</p>	<p>Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.</p> <p>Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km</p> <p>Hacer ejercicios hasta sudar.</p> <p>Fumar.</p> <p>Tomar bebidas alcohólicas.</p> <p>Tomar café.</p> <p>Asistir a actividades sociales o recreativas.</p> <p>Confiar mis problemas personales a mis amigos.</p> <p>Enfermar.</p> <p>Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.</p> <p>Divertirme.</p>

Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.
Organizar racionalmente mí tiempo.

Autoestima

Los problemas me afectan.
Puedo tomar una decisión fácilmente.
Me gustaría ser otra persona.
Soy una persona simpática.
Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.
Soy popular entre las personas de mi edad.
Se tienen en cuenta mis sentimientos.
Me doy por vencido (a) fácilmente.
Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

2.3.2 Población y Muestra

Población

La población de estudio está conformada por los diferentes departamentos: asesoría jurídica, administrativo, banda municipal, comercialización, cultura, desarrollo social, obras públicas, planificación, presupuesto, protección de derechos, recaudación, registro de la propiedad, recursos humanos, servicios públicos, y tesorería. La población es de 69 servidores públicos de oficina.

Muestra

Se utilizó la totalidad de la población por lo que no fue necesario generar una muestra.

Tabla 4: Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	RECOLECCIÓN
¿Para qué?	Para establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral.
¿De qué personas u objetos?	A los servidores públicos.
¿Sobre qué aspectos?	Clima organizacional, estrés laboral.
¿Quién?	Doryan Joel Espín Torres
¿A quiénes?	A los servidores públicos administrativos
¿Cuándo?	Período académico septiembre – enero 2019 - 2020
¿Dónde?	En el GAD Municipal Santiago de Píllaro
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Qué técnicas de recolección?	Test Clima Organizacional (Ecos-S) Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale
¿Con que?	Test Validados

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

2.3.3.1 Plan de procesamiento de información

Obtención de información

Para la recolección de información se utilizará la técnica de la encuesta y se aplicará el instrumento de evaluación TEST CLIMA ORGANIZACIONAL (ECOS-S) a los 69 servidores

públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro que laboren en las diferentes oficinas del mismo. Se excluirá al personal que realice trabajos manuales como; operarios, peones, barrenderos y el resto de servidores públicos que no trabajen en las oficinas. El cual incluye preguntas para la obtención de datos sociodemográficos (Edad, cargo, años laborales, etc.), también se usará la Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale.

Para determinar el método más acertado se realizó una comparación de ventajas que presentan distintos modelos de evaluación:

Tabla 5: Principales métodos de Evaluación de Clima Organizacional

Nomb re de la prueba	Referenc ia	Dimensio es evaluadas	Íte ms	Muest ra	Lugar	Índice de Confiabilid ad
(ECO S-S	Alina María Segredo Pérez, 2017	3	50	158	Cuba	0,93
IPAO	Gómez, 2004	6	40	220	Colomb ia	0,97
OSCI	Claudien y Ellett, 1999	6	58	3.074	EE-UU	0,63-0,94
NOCT	Merkeys ts al, 2007	20	67	447	Lituania	0,64-0,94
ICO	Rodrigue z et al, 2010	4	80	SD	Cuba	SD

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Después de analizar la información, haber identificado las diferencias, se procedió a escoger el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, para lo cual se tomó en cuenta lo siguiente:

- Tiempo de Aplicación
- Preguntas Sociodemográficas
- Disponibilidad del Software

- Factibilidad de Resultados
- Facilidad de Comprensión y realización
- Software Libre

Se utilizó un instrumento para evaluar clima organizacional denominado “Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo” (ECOS-S).(3,17) El mismo estuvo precedido de un texto explicativo que orientó el enfoque hacia la obstetricia como proceso y, especialmente, a la atención a las pacientes con MMEG. Se aplicó por facilitadores entrenados, con condiciones adecuadas de tiempo y espacio.

Se estudiaron 10 categorías agrupadas en tres dimensiones. Cada categoría fue explorada a través de 5 incisos contenidos en el instrumento.

Dimensiones y categoría para evaluar clima organizacional:

I. Dimensión comportamiento organizacional.

Categorías: motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo.

II. Dimensión estructura organizacional.

Categorías: funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional.

III. Dimensión estilo de dirección.

Categorías: liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo.

La encuesta es una técnica que recoge datos, por la cual los informantes responden de manera escrita, esta técnica necesita de apoyo de un cuestionario, el cual consta de una serie de preguntas impresas sobre diferentes hechos y aspectos que se necesitan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio (Herrera J. C., 2010) Instrumento Cuestionario - Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

Para la recolección de la información: se aplicó un instrumento que contaba con un total de 50 incisos redactados en forma de frases afirmativas. Estuvo precedido de un texto explicativo, el encuestado debía marcar con una cruz según su percepción, si en su área de trabajo cada una de las afirmaciones se encontraba presente: nunca (N), a veces (AV) o siempre (S). Una vez aplicado el instrumento se calificó con una clave creada para este fin. Según escala de Likert, para las respuestas nunca (N): 0 punto, a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. Cada

inciso tenía una puntuación de 0 a 2 puntos, como cada categoría tenía un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.

Validez y Confiabilidad

Para la consistencia interna el coeficiente alfa de Cronbach global fue de 0,939 y eliminando un ítem sucesivamente osciló entre 0,936 y 0,940, lo que sugirió que existía consistencia interna en el instrumento y corroboró su fiabilidad.

El aspecto central de las organizaciones con miras al éxito es la calidad de sus líderes con plena libertad en el sentido de su autonomía, poseedores de un alto nivel de capacidades, lo cual le permita gestionar el cambio con visión proactiva. De ahí, la importancia de la información que aportan estos estudios en este campo que proporciona insumos a los equipos de dirección para que, de forma coordinada, oportuna y planificada, diseñen estrategias de cambio encaminadas a revertir la situación identificada y estimular el desarrollo en las organizaciones.

La investigación del clima organizacional establece compromiso y adquieren gran importancia en estos tiempos, ya que permite examinar situaciones para lograr el máximo beneficio para la organización y el trabajador. En este sentido, debe prevalecer un clima organizacional en el que el ambiente de trabajo permita a los trabajadores sentirse satisfechos por su labor en la institución y así, estos establecen un compromiso más fuerte hacia la organización.

Tabla 6: Principales Métodos de Evaluación del Estrés Laboral

Nombre	Autores	Año	Tiempo de Duración	Tipo de Aplicación	Área de Medición
Escala de estresores laborales: The laboral stress scale	Mithely – Troht & Jenna G. Andersen EEUU	2001	10 minutos	Individual o grupal	-Relaciones con jefes -Preparación inadecuada -Carencia de sostén -Conflictos con otros trabajadores -Sobrecarga de trabajo -Incertidumbre respecto al tratamiento -Vulnerabilidad -Satisfacción -Autoestima
CRI-A Inventario de respuestas de afrontamiento adultos	R.H. Moos.	2010	15 – 30 minutos	Individual o grupal	-Sistema ambiental -Sistema personal -Crisis vitales agudas y transiciones -Valoración y respuestas de coping -Salud y bienestar
JSS Cuestionario de estrés laboral	CH. D. Spielberg y P.R. Vogg	2010	15 – 20 minutos	Individual o grupal	-Evaluación general de estrés laboral -Severidad del estrés -Frecuencia de estrés

FPSICO 4.0	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST), O.A., M.P	2018	25 a 30 minutos	Individual grupal	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial que genera estrés
Copso-Q	Centro de referencia de la organización del trabajo y salud	2003	30 – 45 minutos	Individual o grupal	Evaluación y prevención de riesgos psicosociales

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Se trabajó con Escala de estresores laborales: The laboral stress scale, ya que nos brinda información más detallada que requiere nuestra investigación como lo son; relaciones con jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflictos con otros trabajadores, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad, satisfacción y autoestima. Además que es el instrumento de evaluación con menor tiempo de duración lo cual facilita la obtención inmediata de la información, al ser un test cortó los servidores públicos no van a sesgar la información y tampoco va a influenciar en su día de trabajo. También se obtuvo el software y el manual del mismo de forma gratuita.

Tabla 7: Dimensiones de la Escala General de Estrés Laboral.

Factor I. Relación con los jefes
Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores
Conflictos con los jefes o supervisores
Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente
Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario
Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.
Factor II. Preparación inadecuada
Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.
Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades emocionales de los clientes.
Factor III. Carencia de sostén
Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.
Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.
Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes.
Factor IV. Conflicto con otros trabajadores
Conflictos con mis superiores.
Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.
Exceso de crítica de los supervisores.
Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.
Factor V. Sobrecarga de trabajo
Grupo de compañeros y horarios impredecibles.
Carencia de tiempo para ofrecer soporte emocional al cliente.
Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.
Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.
Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento
Inadecuada información del jefe sobre el cliente.
Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.
Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.
Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.
Factor VII. Vulnerabilidad
Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.
Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.

Hacer ejercicios hasta sudar.
Fumar.
Tomar bebidas alcohólicas.
Tomar café.
Asistir a actividades sociales o recreativas.
Confiar mis problemas personales a mis amigos.
Enfermar.
Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.
Divertirme.
Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.
Organizar racionalmente mí tiempo.
Factor VIII. Satisfacción
Me siento feliz con mi trabajo.
Quisiera cambiar de profesión.
Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.
Me siento feliz en mi hogar.
Factor IX. Autoestima
Los problemas me afectan.
Puedo tomar una decisión fácilmente.
Me gustaría ser otra persona.
Soy una persona simpática.
Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.
Soy popular entre las personas de mi edad.
Se tienen en cuenta mis sentimientos.
Me doy por vencido (a) fácilmente.
Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Validez y Confiabilidad

El porcentaje de varianza total explicada por el modelo es de 63,4. Los factores identificados Factor I. Relación con los jefes, Factor II. Preparación inadecuada, Factor III. Carencia de sostén, Factor IV. Conflicto con otros trabajadores, Factor V. Sobrecarga de trabajo, Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VII. Vulnerabilidad, Factor VIII. Satisfacción y Factor IX. Autoestima. Los ítems que integran cada uno de los factores aparecen en este gráfico.

Se presentan los coeficientes alfa Cronbach de la escala total, y de cada una de las subescalas. Para el total de la escala, el coeficiente alfa es de 0,92 y en cada una de las subescalas fluctúa entre 0,83 y 0,49.

Procesamiento y análisis de la evaluación de clima organizacional

Con los datos obtenidos durante la aplicación física de la herramienta, y con su respectiva codificación, se subirán los datos al software SPSS para luego mediante datos descriptivos obtener los datos valorativos y así el informe final sobre la situación de los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

Mediante el software se puede dar un rango de clima organizacional entre; clima organizacional adecuado, clima organizacional en riesgo y clima organizacional inadecuado.

2.3.4 Análisis de datos

2.3.4.1 Matriz de Análisis de Test Estadísticos

Tabla 8: Matriz de análisis de test estadísticos

tipo de datos objetivo	Numéricos (gaussiana)	Ordinal o Numérica (no gaussiana)	Numéricos (outliers)	Nominal binario (2resultados posibles)
Compara 2 grupos independientes	Prueba t para 2 muestras independientes	Prueba de Mann-Whitney	Prueba Yuen para muestras independientes	Prueba de Fisher o Chi- cuadrado (para muestras grandes)
Comparar dos grupos relacionados	Prueba t para dos muestras relacionadas	Prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas	Prueba de Yuen para muestras relacionadas	Prueba de McNemar
Comparar 3 o más grupos independientes	ANOVA de 1- vía para muestras independientes	Prueba de Kruskall-Wallis	ANOVA robusto de 1-vía para muestras independientes	Prueba de Chi-cuadrado
Comparar 3 o más grupos relacionados	ANOVA de 1- vía para muestras relacionadas	Prueba de Friedman	ANOVA robusto de 1-vía para muestras relacionadas	Prueba Q de Cochrane
Asociar 2 variables	Correlación de Pearson	Correlación de Sperman o Kendall	Correlación robusta	Coefficiente V de Cramer

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Dada la información presentada, y los datos ya obtenidos previamente se concluye que se trabajara con la Correlación de Spearman.

La correlación de Spearman evalúa la relación monótona entre dos variables continuas u ordinales. En una relación monótona, las variables tienden a cambiar al mismo tiempo, pero no necesariamente a un ritmo constante. El coeficiente de correlación de Spearman se basa en los valores jerarquizados de cada variable y no en los datos sin procesar.

Suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales. Por ejemplo, usted puede usar una correlación de Spearman para evaluar si el orden en que los empleados completan un ejercicio de prueba se relaciona con el número de meses que han estado trabajando en la empresa.

Software Utilizado

Para el análisis de la base de datos se utilizó el programa Windows Excel, el cual es un sistema global en el cual se pueden analizar datos, y así poder generar toda la información que la investigación requiera. También se utilizó el programa estadístico SPSS muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado. El nombre originario correspondía al acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), reflejando la orientación a su mercado original (ciencias sociales), aunque este programa es también muy utilizado en otros campos como la mercadotecnia. Sin embargo, en la actualidad la parte SPSS del nombre completo del software (IBM SPSS) no es acrónimo de nada.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de Resultados

La investigación del clima organizacional establece compromiso y adquieren gran importancia en estos tiempos, ya que permite examinar situaciones para lograr el máximo beneficio para la organización y el trabajador. En este sentido, debe prevalecer un clima organizacional en el que el ambiente de trabajo permita a los trabajadores sentirse satisfechos por su labor en la institución y así, estos establecen un compromiso más fuerte hacia la organización.

La dirección moderna identifica la gestión del capital humano como un elemento esencial dentro de la organización, actualmente en vista de aprovechar ese potencial que existe se le da vida a la misma para mantener motivado a los trabajadores y lograr que estén plenamente identificados con la institución, lo que favorece un clima organizacional adecuado. Para lograr lo antes expuesto, se tiene que contar con instrumentos que permitan la evaluación del ambiente donde se desempeñan.

Se evaluó el clima organizacional del GAD Municipal Santiago de Pillaro y los datos obtenidos se los proceso en el programa estadístico SPSS conjuntamente con el programa Microsoft Excel. La discusión general del clima organizacional en el GAD nos muestra que los servidores públicos oficinistas tienen un clima laboral mayormente en riesgo debido a altos niveles de estrés registrados en los resultados del test Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale. Hay que tener en cuenta que tanto el clima organizacional como el estrés laboral son valores independientes de cada departamento del GAD por lo tanto a continuación presentaremos las respectivas gráficas generales de clima organizacional y estrés laboral, luego se procederá a la explicación por departamentos de las variables para consiguiente hacer una matriz de riesgos y buscar las dimensiones más afectadas e implementar estrategias y soluciones.

Tabla 9: Perfil Valorativo- Niveles de Clima Organizacional

Departamentos de la empresa		N	Rango promedio	
Evaluación de clima organizacional	Asesoría jurídica	1	34,00	Clima Inadecuado
	Administrativo	3	61,50	Clima Adecuado
	Banda municipal	15	37,80	Clima Inadecuado
	Comercialización	5	39,70	Clima Inadecuado
	Cultura	3	25,17	Clima Inadecuado
	Desarrollo social	9	34,22	Clima Inadecuado
	Obras públicas	3	16,33	Clima Inadecuado
	Planificación	10	34,20	Clima Inadecuado
	Presupuesto	2	34,00	
	Protección de derechos	3	43,17	Clima en Riesgo
	Recaudación	3	25,17	Clima Inadecuado
	Registro de la propiedad	7	30,36	Clima Inadecuado
	Recursos humanos	1	34,00	Clima Inadecuado
	Servicios públicos	2	20,75	Clima Inadecuado
	Tesorería	2	47,75	Clima en Riesgo
	Total	69		

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

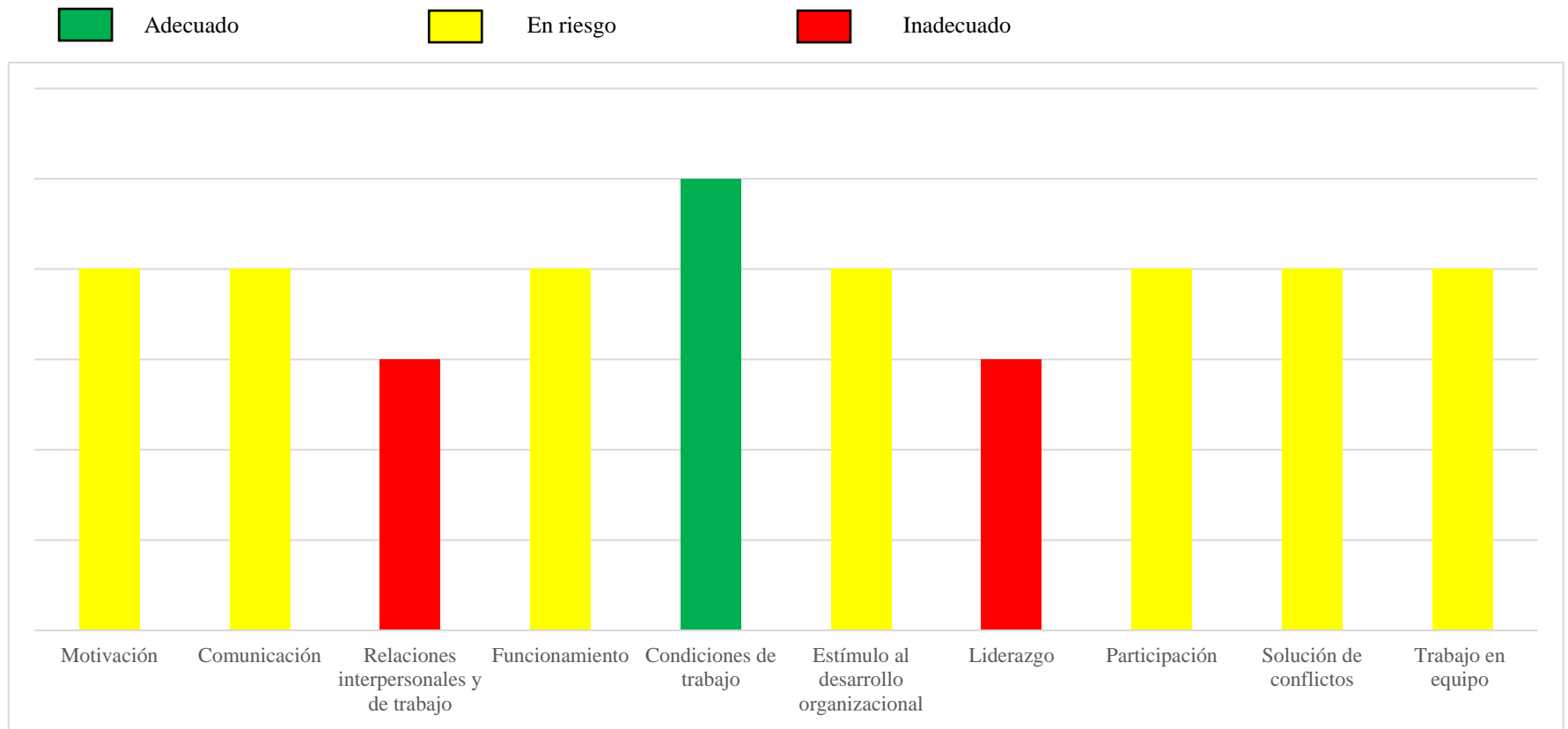


Ilustración 1: *Clima Organizacional del GAD Municipal Santiago de Pillaro por dimensiones*

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Tabla 10: Perfil Valorativo-Niveles de Estrés Laboral

Rangos				
Departamentos de la empresa		N	Rango promedio	
Evaluación de estrés laboral	Asesoría jurídica	1	32,00	Estrés
			Manejable	
	Administrativo	3	9,50	Mínimo
			Estrés	
	Banda municipal	15	39,27	Estrés
			Manejable	
	Comercialización	5	28,70	Estrés
			Manejable	
	Cultura	3	44,67	Elevado
			Estrés	
	Desarrollo social	9	44,89	Estrés
			Manejable	
	Obras públicas	3	48,00	Estrés
			Manejable	
	Planificación	10	41,90	Estrés
		Manejable		
Presupuesto	2	32,00	Estrés	
		Manejable		
Protección de derechos	3	24,50	Mínimo	
		Estrés		
Recaudación	3	32,00	Estrés	
		Manejable		
Registro de la propiedad	7	21,43	Mínimo	
		Estrés		
Recursos humanos	1	32,00	Estrés	
		Manejable		
Servicios públicos	2	20,75	Mínimo	
		Estrés		
Tesorería	2	32,00	Estrés	
		Manejable		
Total		69		

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

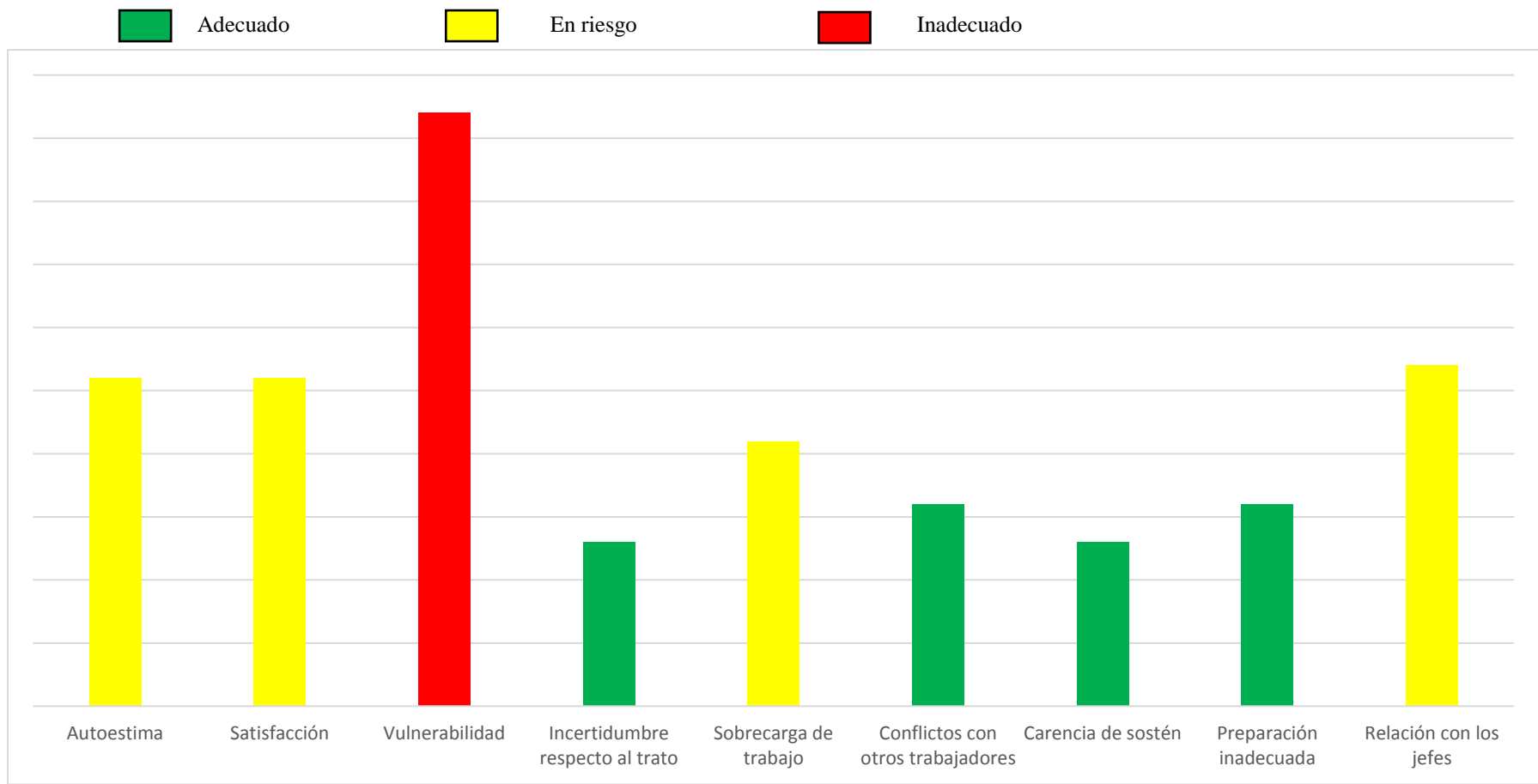


Ilustración 2: Estrés Laboral del GAD Municipal Santiago de Píllaro por dimensiones

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

3.1.1 Análisis e Interpretación de resultados de Clima Organizacional por departamentos

Tabla 11: Clima organizacional Asesoría Jurídica

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Clima Organizacional	Asesoría Jurídica	Media	2,0000	0,00000
			Mediana	2,0000
			Desv. Desviación	0,00000
			Mínimo	2,00
			Máximo	2,00
			Rango	0,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

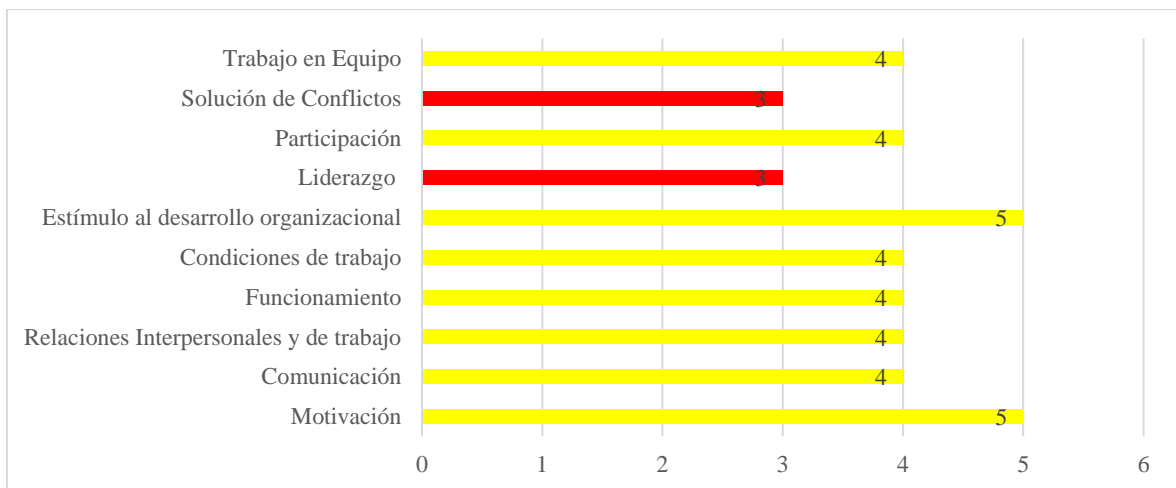


Ilustración 3: Clima Organización Asesoría Jurídica

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 4 en riesgo, solución de conflictos 3 inadecuado, participación 4 en riesgo, liderazgo 3 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 5 en riesgo, condiciones de trabajo 4 en riesgo, funcionamiento 4 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 4 en riesgo, comunicación 4 en riesgo, motivación 5 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos oficinistas del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento administrativo tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 12: Administrativo

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Organizacional	Clima Administrativo	Media	3,0000	0,00000
			Mediana	3,0000
			Desv. Desviación	0,00000
			Mínimo	3,00
			Máximo	3,00
			Rango	0,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

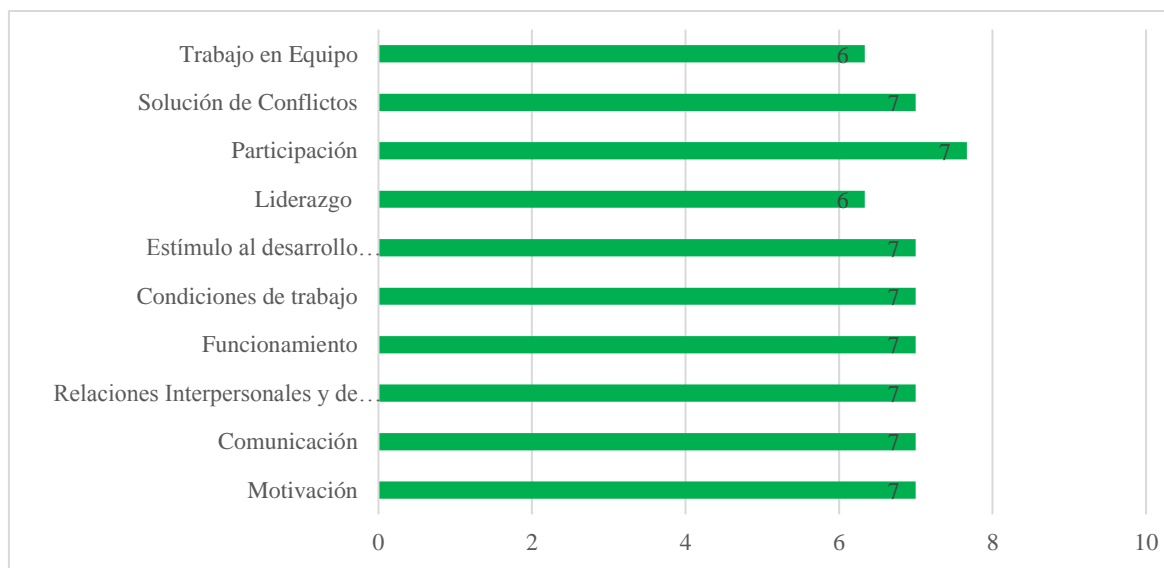


Ilustración 4: Clima organizacional departamento administrativo

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 6,3 adecuado, solución de conflictos 7 adecuado, participación 7,6 adecuado, liderazgo 6,7 adecuado, estímulo al desarrollo organizacional 7 adecuado, condiciones de trabajo 7 adecuado, funcionamiento 7 adecuado, relaciones interpersonales y de trabajo 7 adecuado, comunicación 7 adecuada, motivación 7 adecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento administrativo tienen un clima organizacional adecuado.

Tabla 13: Banda Municipal

Evaluación	Clima	Banda	Media	Estadístico	Desv.
Organizacional		Municipal		o	Error
				2,1333	0,16523
			Mediana	2,0000	
			Desv. Desviación	0,63994	
			Mínimo	1,00	
			Máximo	3,00	
			Rango	2,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

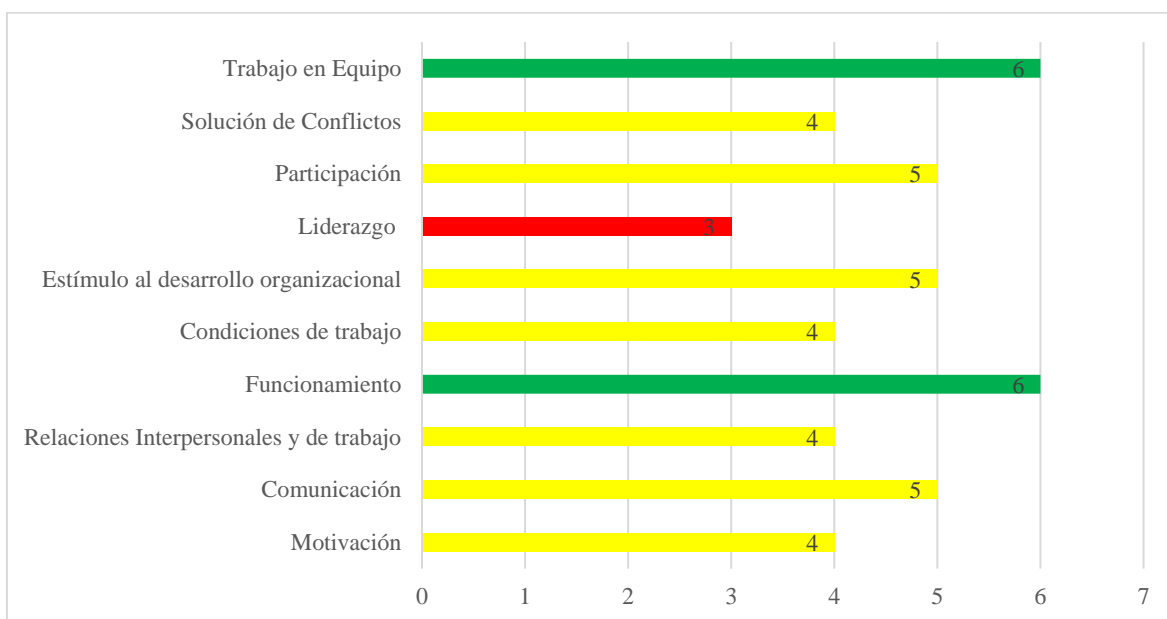


Ilustración 5: Clima Organizacional Banda Municipal

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 6 adecuado, solución de conflictos 4 en riesgo, participación 5 en riesgo, liderazgo 3 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 5 en riesgo, condiciones de

trabajo 4 en riesgo, funcionamiento 6 adecuado, relaciones interpersonales y de trabajo 4 en riesgo, comunicación 5 en riesgo, motivación 4 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento Banda municipal tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 14: Comercialización

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Organizacional	Clima	Comercialización	Media	2,2000
			Mediana	2,0000
			Desv. Desviación	0,83666
			Mínimo	1,00
			Máximo	3,00
			Rango	2,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

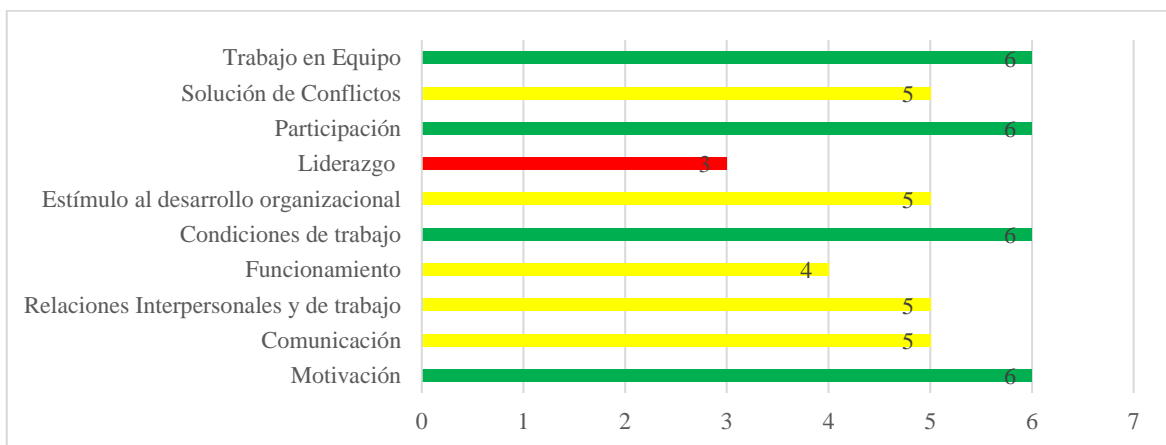


Ilustración 6: Clima Organizacional Comercialización

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 6 adecuado, solución de conflictos 5 en riesgo, participación 6 adecuado, liderazgo 3 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 5 en riesgo, condiciones de

trabajo 6 adecuado, funcionamiento 4 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 5 en riesgo, comunicación 5 en riesgo, motivación 6 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento comercialización tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 15: Cultura

				Estadístico	Desv. Error
Evaluación	Clima	Cultura	Media	1,6667	0,33333
Organizacional			Mediana	2,0000	
			Desv. Desviación	0,57735	
			Mínimo	1,00	
			Máximo	2,00	
			Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

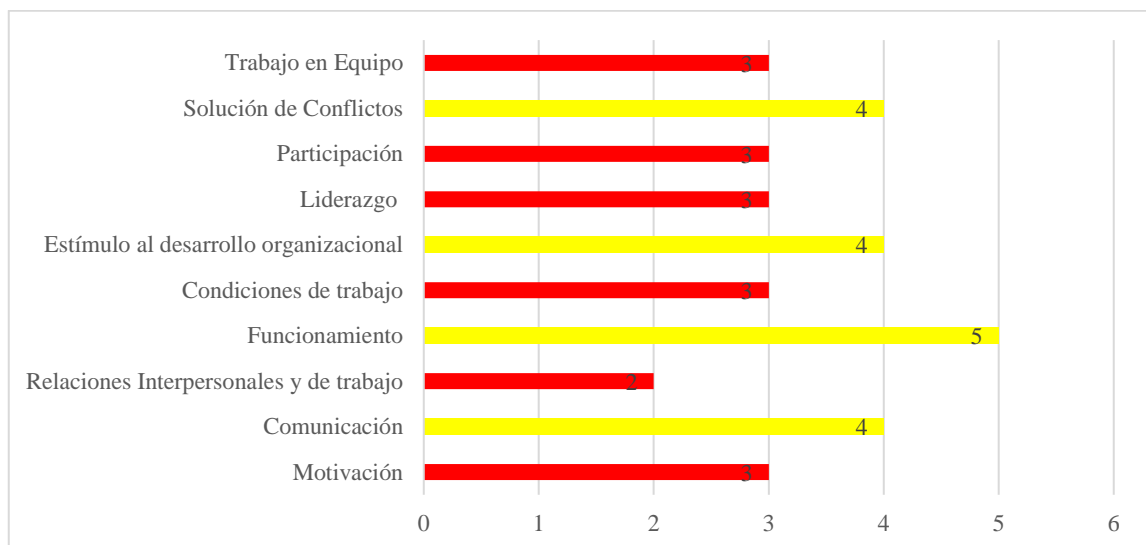


Ilustración 7: Clima Organizacional de Cultura

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 3 inadecuado, solución de conflictos 4 en riesgo, participación 3 inadecuado, liderazgo 3 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 4 en riesgo,

condiciones de trabajo 3 inadecuado, funcionamiento 5 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 2 inadecuado, comunicación 4 en riesgo, motivación 3 inadecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento cultura tienen un clima organizacional inadecuado.

Tabla 16: Desarrollo Social

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Organizacional	Clima Social	Desarrollo Social	Media	2,0000
			Mediana	2,0000
			Desv. Desviación	0,70711
			Mínimo	1,00
			Máximo	3,00
			Rango	2,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

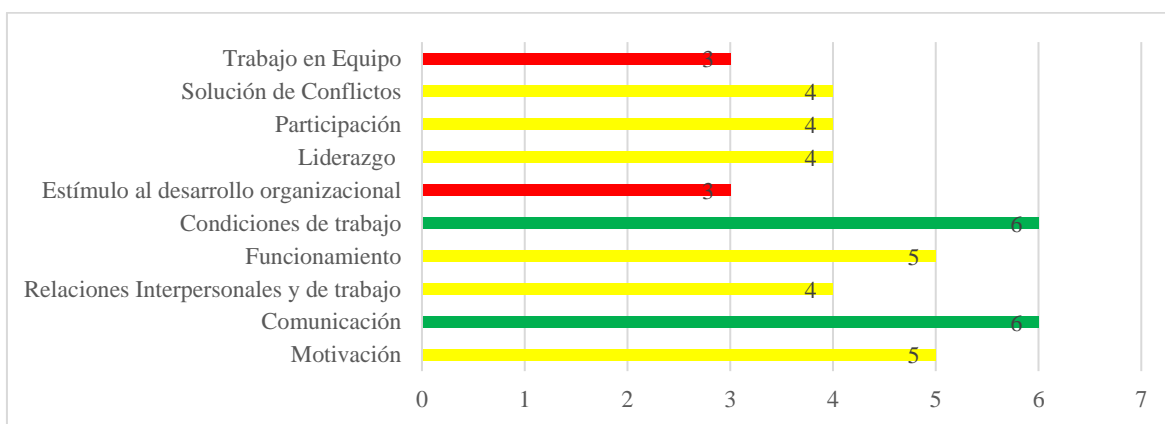


Ilustración 8: Clima Organizacional Desarrollo Social

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 3 inadecuado, solución de conflictos 4 en riesgo, participación 4 en riesgo, liderazgo 4 en riesgo, estímulo al desarrollo organizacional 3 inadecuado, condiciones

de trabajo 6 adecuado, funcionamiento 5 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 4 en riesgo, comunicación 6 adecuada, motivación 5 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento desarrollo tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 17: Obras Públicas

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Organizacional	Clima Obras Públicas	Media	1,3333	0,33333
			Mediana	1,0000
			Desv. Desviación	0,57735
			Mínimo	1,00
			Máximo	2,00
			Rango	1,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

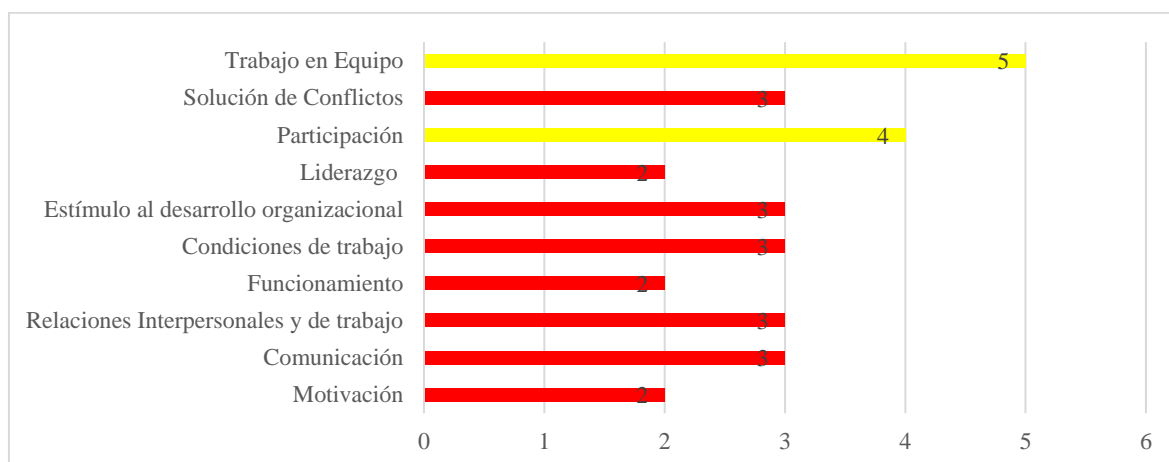


Ilustración 9: Clima Organizacional Obras Públicas

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 5 en riesgo, solución de conflictos 3 inadecuado, participación 4 en riesgo, liderazgo 2 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 3 inadecuado,

condiciones de trabajo 3 inadecuado, funcionamiento 2 inadecuado, relaciones interpersonales y de trabajo 3 inadecuado, comunicación 3 inadecuada, motivación 2 inadecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento obras públicas tienen un clima organizacional inadecuado.

Tabla 18: Planificación

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Organizacional	Clima	Planificación	Media	2,0000
			Mediana	2,0000
			Desv. Desviación	0,66667
			Mínimo	1,00
			Máximo	3,00
			Rango	2,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

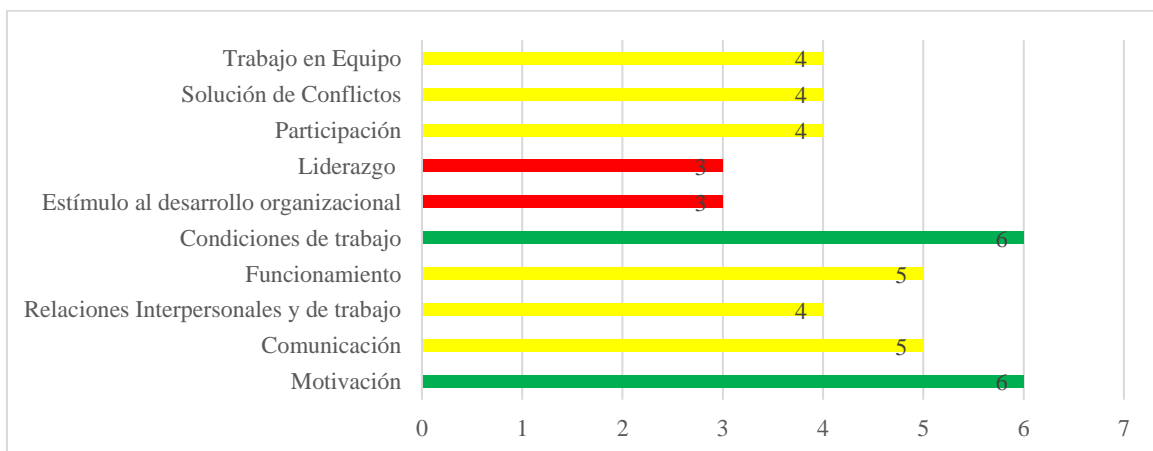


Ilustración 10: Clima Organizacional Planificación

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 4 en riesgo, solución de conflictos 4 en riesgo, participación 4 en riesgo, liderazgo 3 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 3 inadecuado, condiciones de

trabajo 6 adecuado, funcionamiento 5 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 4 en riesgo, comunicación 5 en riesgo, motivación 6 adecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento planificación tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 19: Presupuesto

Evaluación Organizacional	Clima	Presupuesto	Estadístico	Desv. Error
		Media	2,0000	0,0000
		Mediana	2,0000	0
		Desv. Desviación	0,00000	
		Mínimo	2,00	
		Máximo	2,00	
		Rango	0,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

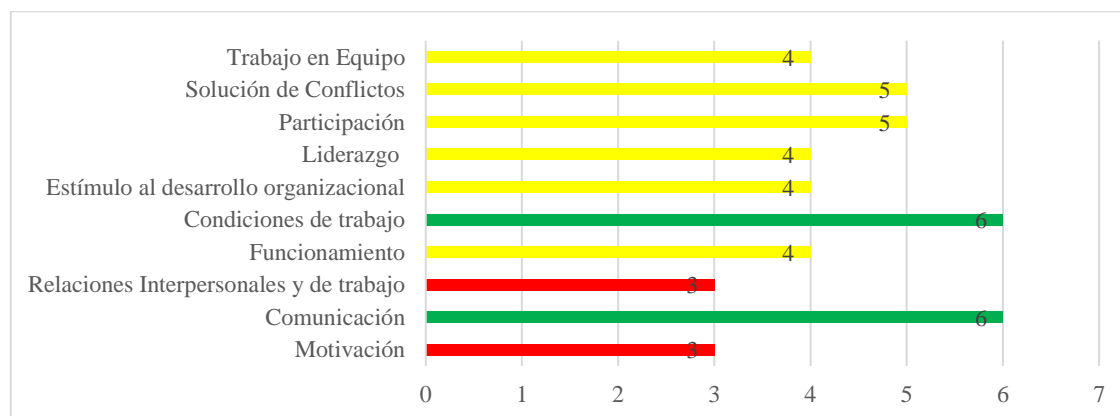


Ilustración 11: Clima Organizacional Presupuesto

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 4 en riesgo, solución de conflictos 5 en riesgo, participación 5 en riesgo, liderazgo 4 en riesgo, estímulo al desarrollo organizacional 4 en riesgo, condiciones de trabajo

6 adecuado, funcionamiento 4 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 3 inadecuado, comunicación 6 adecuado, motivación 3 inadecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento presupuesto tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 20: Protección de Derechos

Evaluación Organizacional	Clima	Protección De derechos	Estadístico	Desv. Error
		Media	2,3333	0,33333
		Mediana	2,0000	
		Desv. Desviación	0,57735	
		Mínimo	2,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

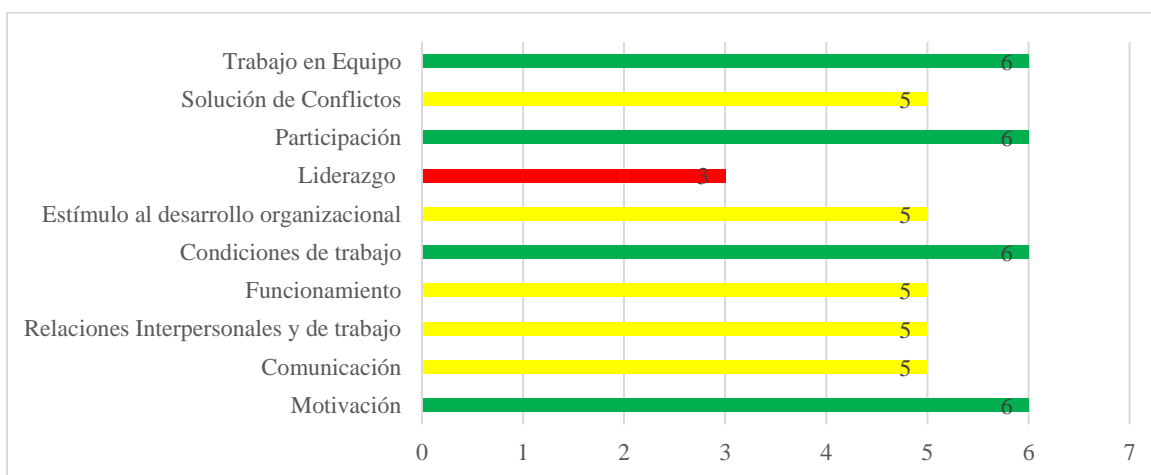


Ilustración 12: Clima organizacional Protección de derechos

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 6 adecuado, solución de conflictos 5 en riesgo, participación 6 adecuado, liderazgo 3 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 5 en riesgo, condiciones de

trabajo 6 adecuado, funcionamiento 5 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 5 en riesgo, comunicación 5 en riesgo, motivación 6 adecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento protección de derechos tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 21: Recaudación

			Estadístico	Desv. Error
Evaluación Organizacional	Clima	Recaudación	Media	1,6667
			Mediana	2,0000
			Desv. Desviación	0,57735
			Mínimo	1,00
			Máximo	2,00
			Rango	1,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

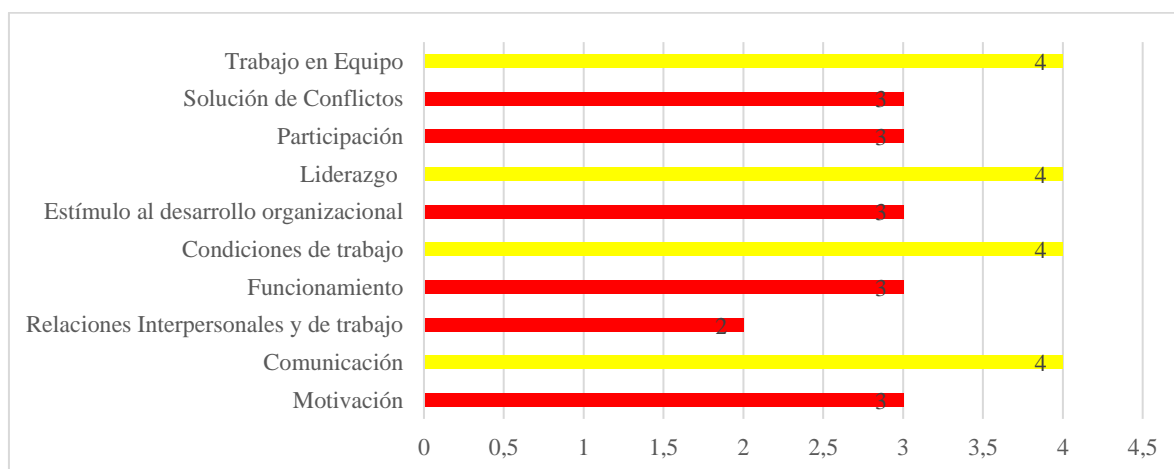


Ilustración 13: Clima Organizacional Recaudación

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 4 en riesgo, solución de conflictos 3 inadecuado, participación 3 inadecuado, liderazgo 4 en riesgo, estímulo al desarrollo organizacional 3 inadecuado,

condiciones de trabajo 4 en riesgo, funcionamiento 3 inadecuado, relaciones interpersonales y de trabajo 2 inadecuado, comunicación 4 en riesgo, motivación 3 inadecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento recaudación tienen un clima organizacional inadecuado.

Tabla 22: Registro de la Propiedad

Evaluación	Clima	Registro de la Propiedad	Estadístico	Desv. Error
Organizacional		Media	1,8571	0,26082
		Mediana	2,0000	
		Desv. Desviación	0,69007	
		Mínimo	1,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	2,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

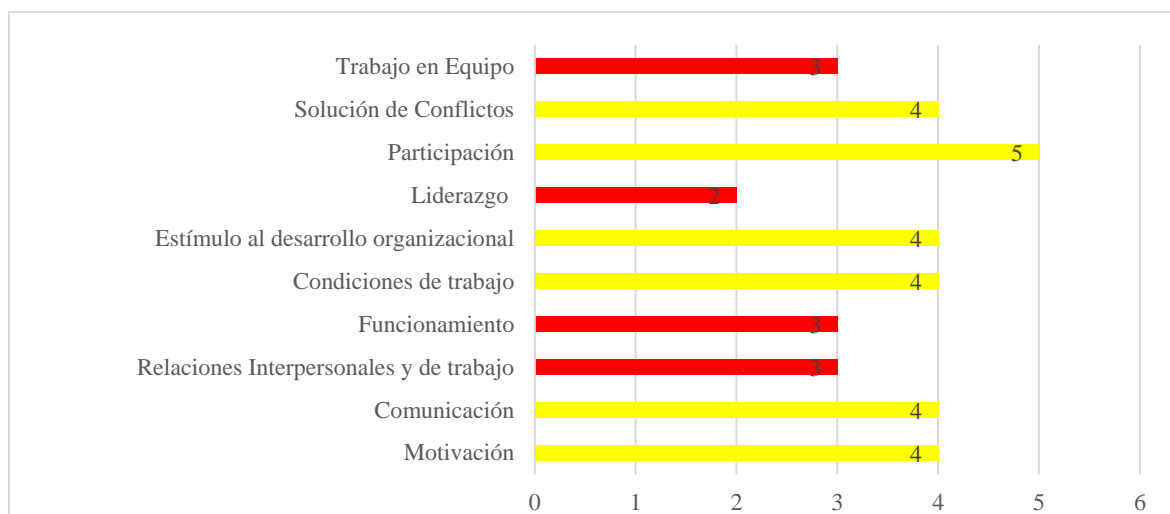


Ilustración 14: Clima Organizacional Registro de la Propiedad

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 3 inadecuado, solución de conflictos 4 en riesgo, participación 5 en riesgo, liderazgo 2 inadecuado, estímulo al desarrollo organizacional 4 en riesgo, condiciones

de trabajo 4 en riesgo, funcionamiento 3 inadecuado, relaciones interpersonales y de trabajo 3 inadecuado, comunicación 4 en riesgo, motivación 4 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento registro de la propiedad tienen un clima organizacional inadecuado

Tabla 23: Recursos Humanos

Evaluación	Clima	RRHH	Media	Estadístico	Desv Error
				2,0000	0,0000
					0
			Mediana	2,0000	
			Desv. Desviación	0,00000	
			Mínimo	2,00	
			Máximo	2,00	
			Rango	0,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

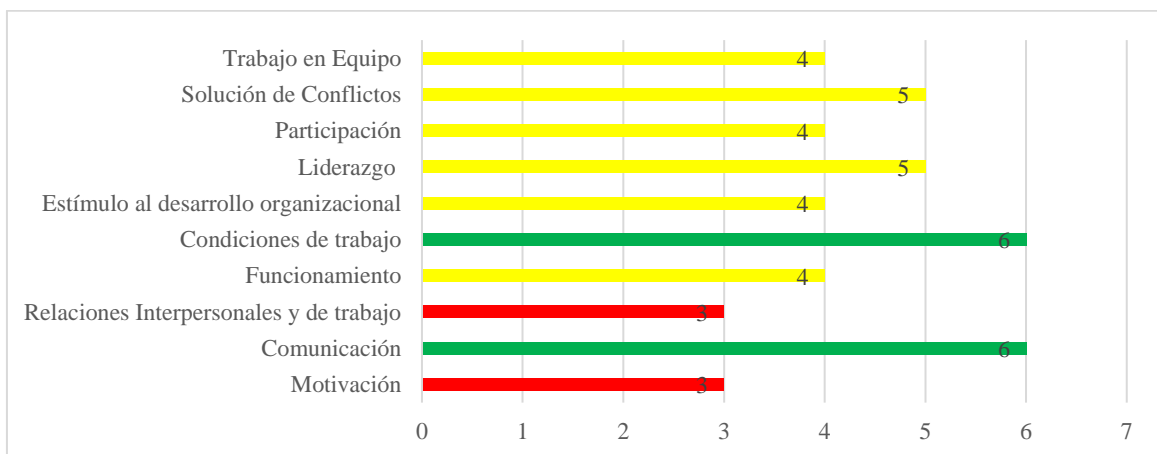


Ilustración 15: Clima Organizacional Recursos Humanos

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 4 en riesgo, solución de conflictos 5 en riesgo, participación 4 en riesgo, liderazgo 5 en riesgo, estímulo al desarrollo organizacional 4 en riesgo, condiciones de trabajo

6 adecuado, funcionamiento 4 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 3 inadecuado, comunicación 6 adecuado, motivación 3 inadecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento Recursos Humanos tienen un clima organizacional en riesgo.

Tabla 24: Servicios Públicos

Evaluación Organizacional	Clima	Servicios Públicos	Estadístico	Desv. Error
		Media	1,5000	0,50000
		Mediana	1,5000	
		Desv. Desviación	0,70711	
		Mínimo	1,00	
		Máximo	2,00	
		Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

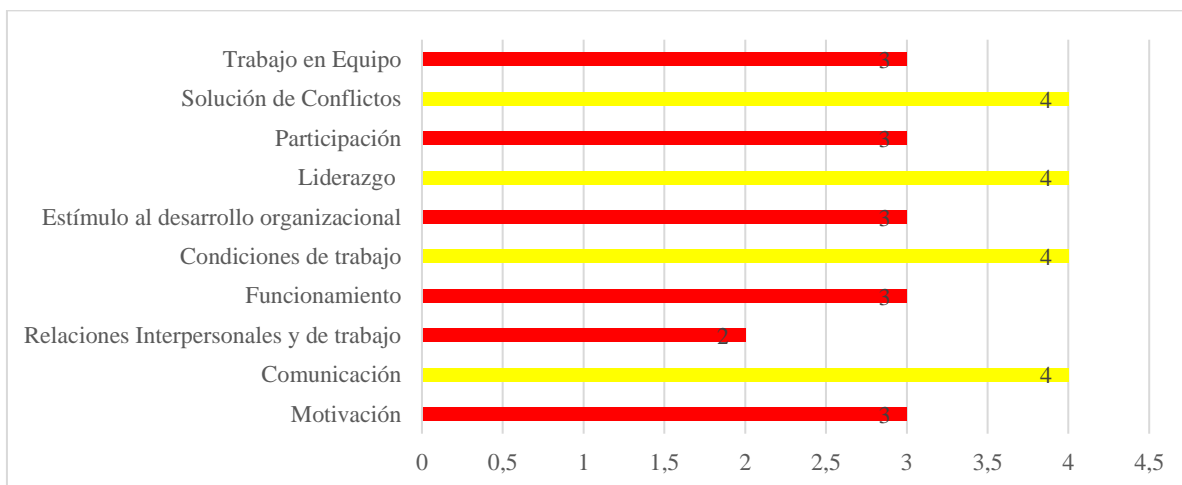


Ilustración 16: Clima Organizacional Servicios Públicos

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 3 inadecuado, solución de conflictos 4 en riesgo, participación 3 inadecuado, liderazgo 4 en riesgo, estímulo al desarrollo organizacional 3 inadecuado,

condiciones de trabajo 4 en riesgo, funcionamiento 3 inadecuado, relaciones interpersonales y de trabajo 2 inadecuado, comunicación 4 en riesgo, motivación 3 inadecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento servicios públicos tienen un clima organizacional inadecuado.

Tabla 25: Tesorería

Evaluación Organizacional	Clima Tesorería	Estadístico	Desv. Error
	Media	2,5000	0,50000
	Mediana	2,5000	
	Desv. Desviación	0,70711	
	Mínimo	2,00	
	Máximo	3,00	
	Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

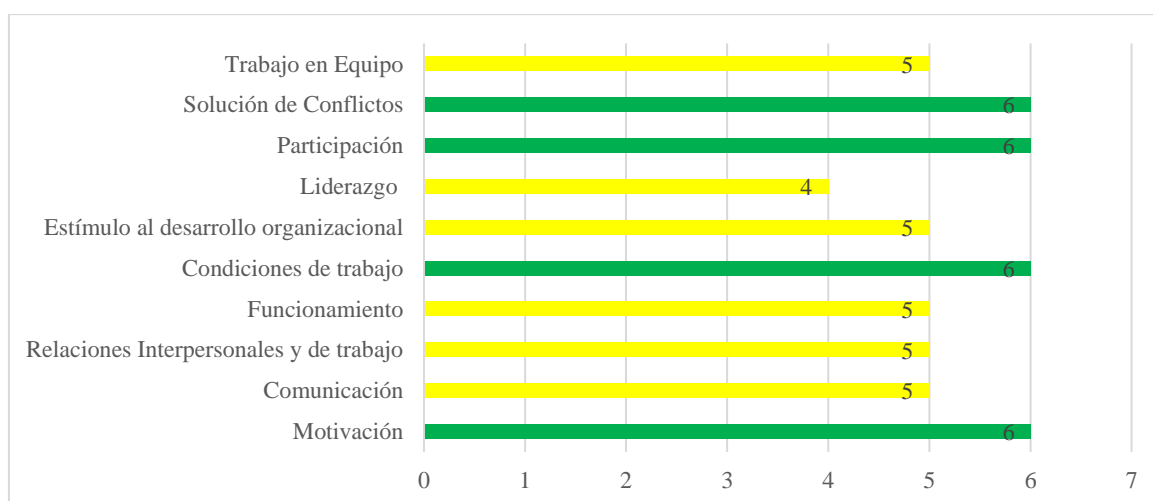


Ilustración 17: Clima Organizacional Tesorería

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Trabajo en equipo 5 en riesgo, solución de conflictos 6 adecuado, participación 6 adecuado, liderazgo 4 en riesgo, estímulo al desarrollo organizacional 5 en riesgo, condiciones de trabajo

4 adecuado, funcionamiento 5 en riesgo, relaciones interpersonales y de trabajo 5 en riesgo, comunicación 5 en riesgo, motivación 6 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento tesorería tienen un clima organizacional en riesgo.

3.1.1 Análisis e Interpretación de resultados de Estrés Laboral por departamentos

Tabla 26: Asesoría Jurídica Estrés

		Estadístico	Desv. Error
Estrés Laboral	Asesoría Jurídica	Media	3,0000
		Mediana	3,0000
		Desv. Desviación	0,00000
		Mínimo	3,00
		Máximo	3,00
		Rango	0,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

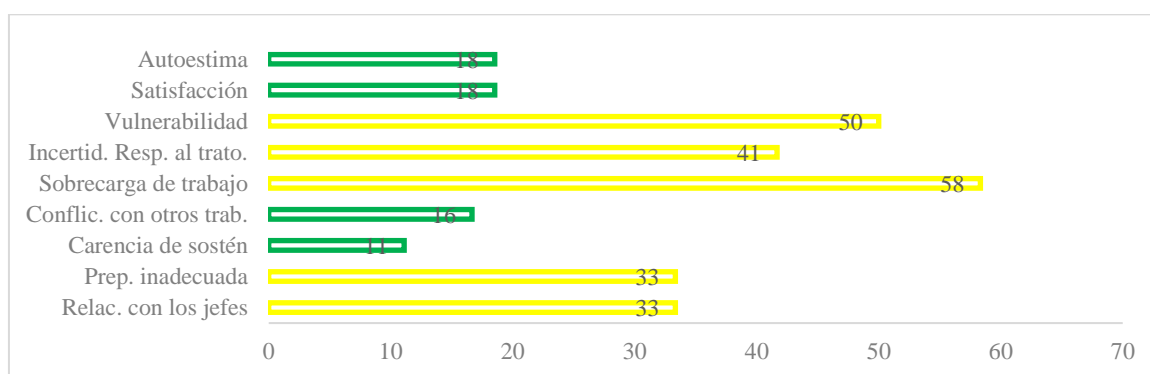


Ilustración 18: Estrés Laboral Asesoría Jurídica

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 18 adecuado, satisfacción 18 adecuado, vulnerabilidad 50 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 41 en riesgo, sobrecarga de trabajo 58 en riesgo, conflictos con

otros trabajadores 16 adecuado, carencia de sostén 11 adecuado, preparación inadecuada 33 en riesgo, relación con los jefes 33 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento asesoría jurídica tienen un estrés manejable.

Tabla 27: Administrativo Estrés

Evaluación Laboral	Estrés Administrativo	Estadístico	Desv. Error
	Media	2,0000	0,0000
	Mediana	2,0000	0
	Desv. Desviación	0,00000	
	Mínimo	2,00	
	Máximo	2,00	
	Rango	0,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

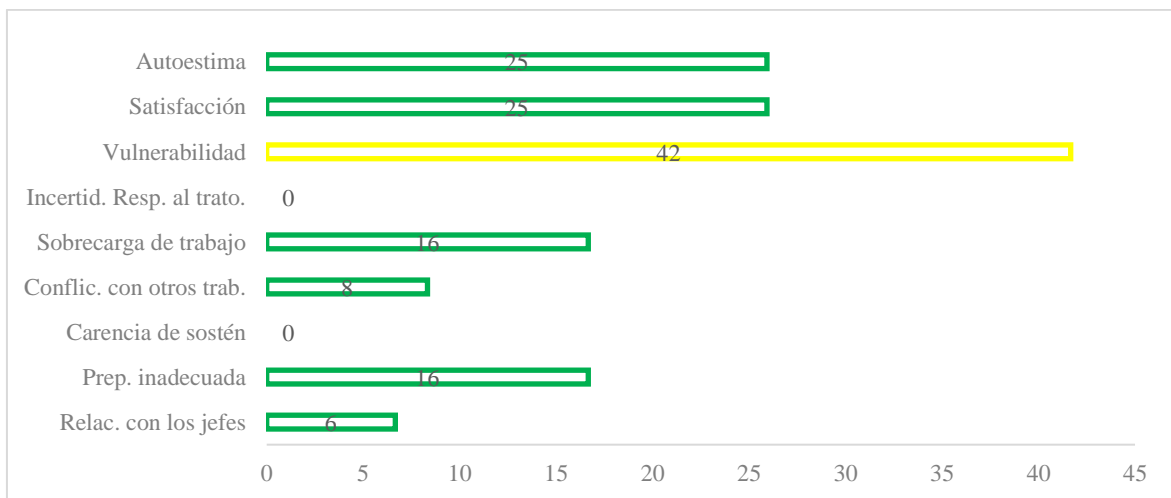


Ilustración 19: Estrés Laboral Administrativo

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 25 adecuado, satisfacción 25 adecuado, vulnerabilidad 42 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 0 adecuado, sobrecarga de trabajo 16 adecuado, conflictos con

otros trabajadores 8 adecuado, carencia de sostén 0 adecuado, preparación inadecuada 16 adecuada, relación con los jefes 6 adecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento administrativo tienen un nivel mínimo de estrés.

Tabla 28: Banda municipal Estrés

Evaluación Laboral	Estrés Banda Municipal	Estadístico	Desv. Error
	Media	3,3333	0,21082
	Mediana	3,0000	
	Desv. Desviación	0,81650	
	Mínimo	2,00	
	Máximo	5,00	
	Rango	3,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

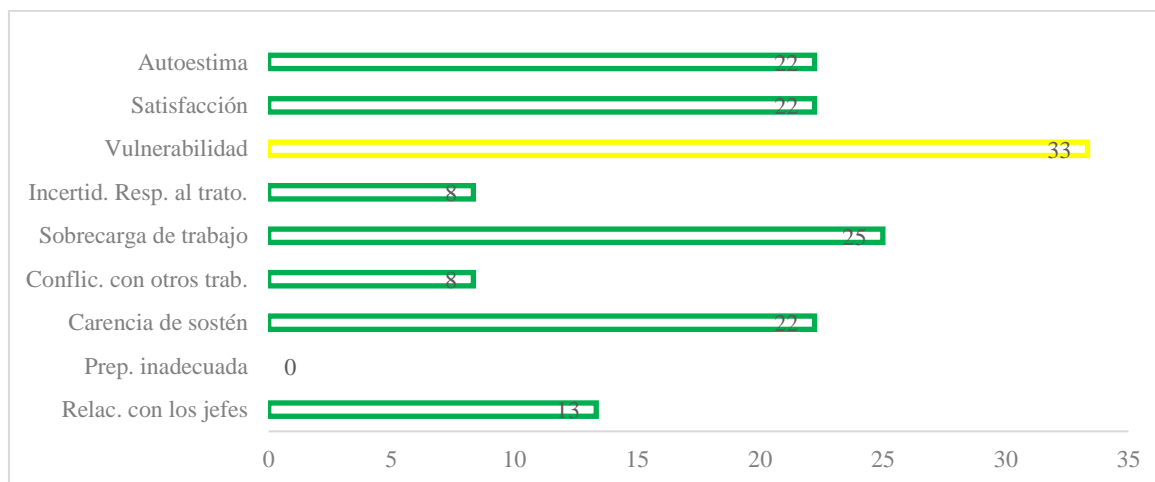


Ilustración 20: Estrés Laboral Banda Municipal

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 22 adecuado, satisfacción 22 adecuado, vulnerabilidad 33 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 8 adecuado, sobrecarga de trabajo 25 adecuado, conflictos con

otros trabajadores 8 adecuado, carencia de sostén 22 adecuado, preparación inadecuada 0 adecuada, relación con los jefes 13 adecuada.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento banda municipal tienen un mínimo nivel de estrés.

Tabla 29: Comercialización

Evaluación Laboral	Estrés n	Comercialización	Estadístico	Desv. Error
		Media	3,0000	0,83666
		Mediana	3,0000	
		Desv. Desviación	1,87083	
		Mínimo	1,00	
		Máximo	6,00	
		Rango	5,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

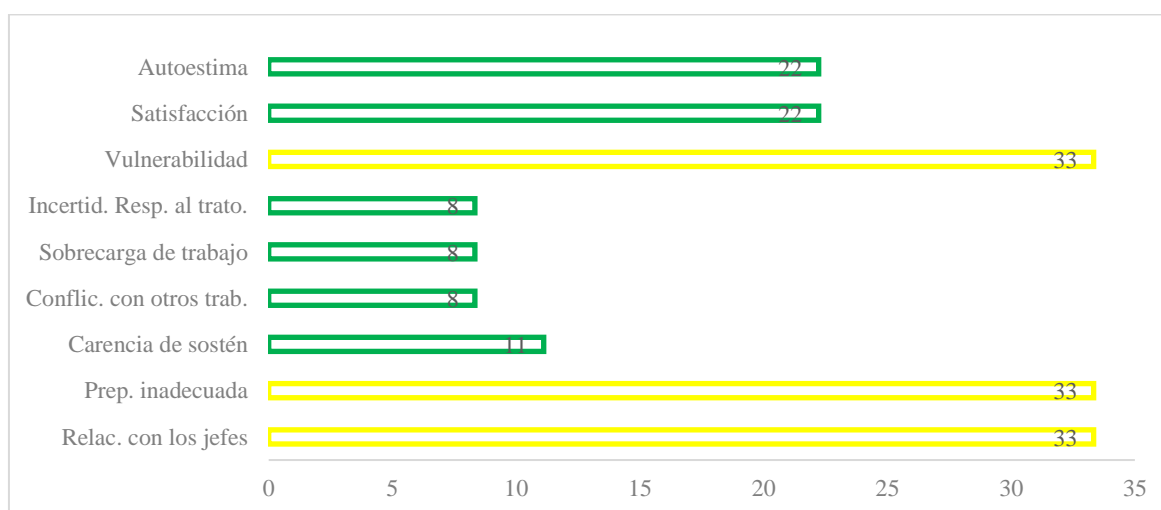


Ilustración 21: Estrés Laboral Comercialización

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 22 adecuado, satisfacción 22 adecuado, vulnerabilidad 33 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 8 adecuado, sobrecarga de trabajo 8 adecuado, conflictos con

otros trabajadores 8 adecuado, carencia de sostén 11 adecuado, preparación inadecuada 33 en riesgo, relación con los jefes 33 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento comercialización tienen un mínimo nivel de estrés.

Tabla 30: Cultura Estrés.

Evaluación	Estrés	Cultura	Estadístico	Desv. Error
			Media	4,0000
			Mediana	4,0000
			Desv. Desviación	2,00000
			Mínimo	2,00
			Máximo	6,00
			Rango	4,00

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

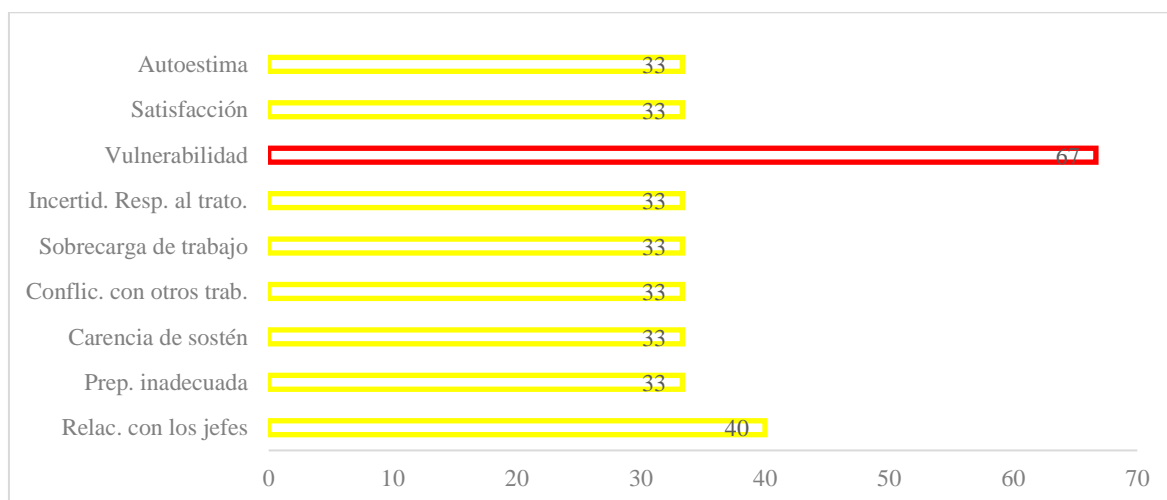


Ilustración 22: Estrés Laboral Departamento de Cultura

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 33 en riesgo, satisfacción 33 en riesgo, vulnerabilidad 67 inadecuado, incertidumbre respecto al trato 33 en riesgo, sobrecarga de trabajo 33 en riesgo, conflictos con otros trabajadores 33 en riesgo, carencia de sostén 33 en riesgo, preparación inadecuada 33 en riesgo, relación con los jefes 40 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento cultura tienen un elevado nivel de estrés.

Tabla 31: Desarrollo Social

Evaluación	Estrés	Desarrollo	Estadístico	Desv.
Laboral		Social		Error
		Media	3,6667	0,28868
		Mediana	3,0000	
		Desv. Desviación	0,86603	
		Mínimo	3,00	
		Máximo	5,00	
		Rango	2,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres



Ilustración 23: Estrés Laboral Desarrollo Social

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 30 en riesgo, satisfacción 30 en riesgo, vulnerabilidad 42 inadecuado, incertidumbre respecto al trato 25 adecuado, sobrecarga de trabajo 17 adecuado, conflictos con otros trabajadores 25 adecuado, carencia de sostén 33 en riesgo, preparación inadecuada 33 en riesgo, relación con los jefes 33 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento desarrollo social tienen un estrés manejable.

Tabla 32: Obras Públicas

Evaluación Laboral	Estrés Obras Públicas	Estadístico	Desv. Error
	Media	3,6667	0,33333
	Mediana	4,0000	
	Desv. Desviación	0,57735	
	Mínimo	3,00	
	Máximo	4,00	
	Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

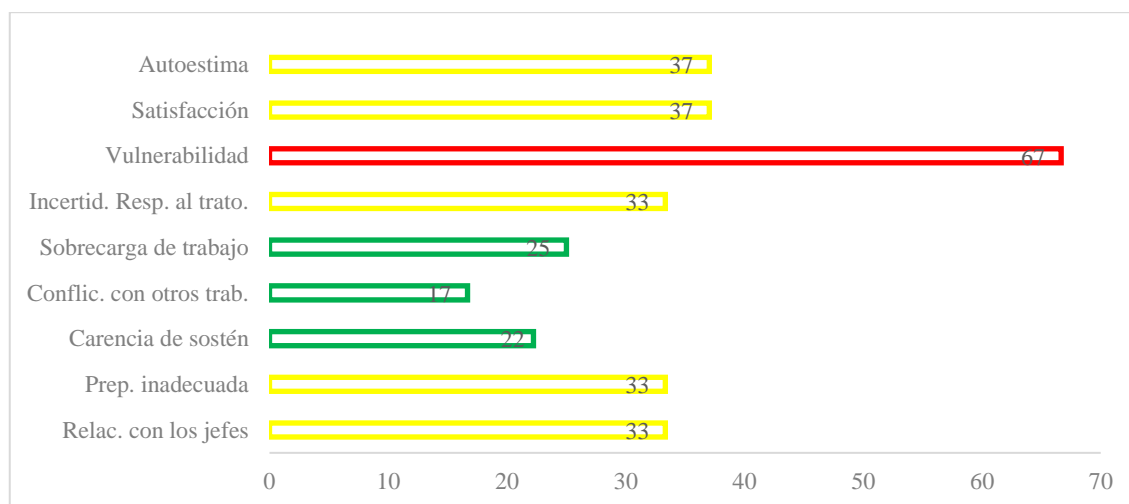


Ilustración 24: Estrés Laboral Obras Públicas

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 37 en riesgo, satisfacción 37 en riesgo, vulnerabilidad 67 inadecuado, incertidumbre respecto al trato 33 en riesgo, sobrecarga de trabajo 25 adecuado, conflictos con otros trabajadores 17 adecuado, carencia de sostén 22 adecuado, preparación inadecuada 33 en riesgo, relación con los jefes 33 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento obras públicas tienen un estrés manejable.

Tabla 33: Planificación

Evaluación	Estrés	Planificación	Estadístico	Desv. Error
		Media	3,4000	0,26667
		Mediana	4,0000	
		Desv. Desviación	0,84327	
		Mínimo	2,00	
		Máximo	4,00	
		Rango	2,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

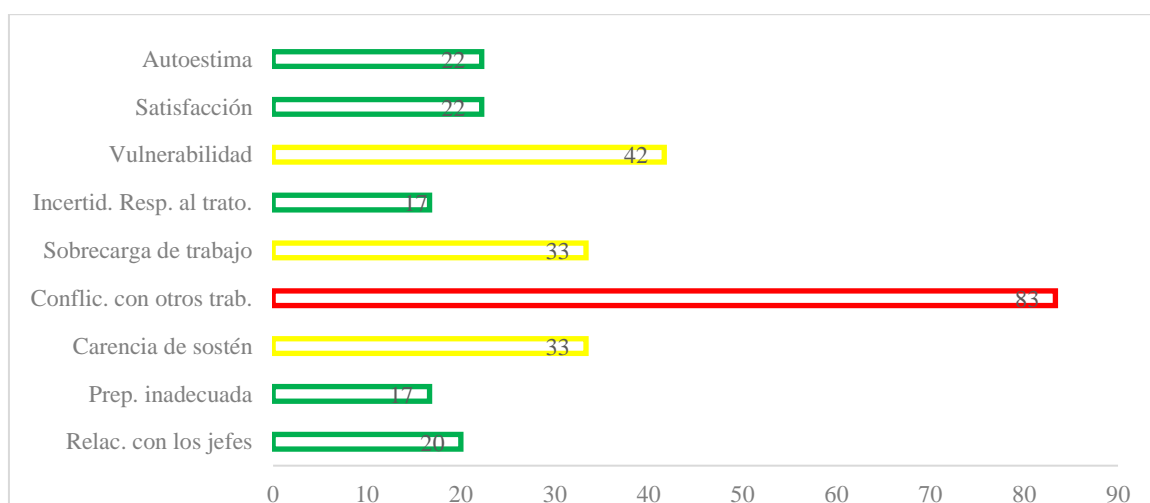


Ilustración 25: Estrés Laboral Planificación

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 22 adecuado, satisfacción 22 adecuado, vulnerabilidad 42 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 17 adecuado, sobrecarga de trabajo 33 en riesgo, conflictos con otros trabajadores 83 inadecuado, carencia de sostén 33 en riesgo, preparación inadecuada 17 adecuado, relación con los jefes 20 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento planificación tienen un estrés manejable.

Tabla 34: Presupuesto

Evaluación	Estrés	Presupuesto	Estadístico	Desv. Error
		Media	3,0000	0,00000
		Mediana	3,0000	
		Desv. Desviación	0,00000	
		Mínimo	3,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	0,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

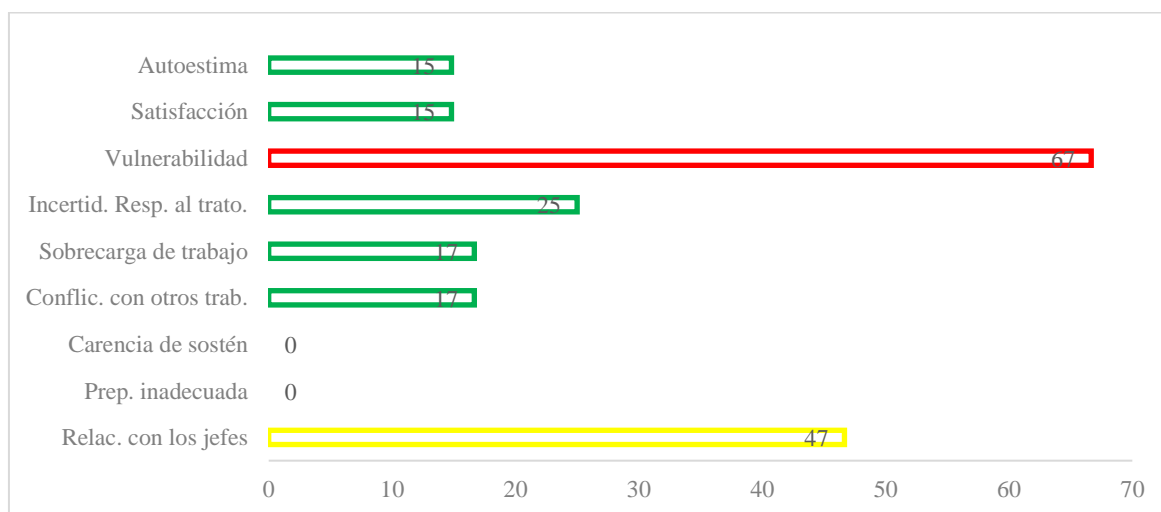


Ilustración 26: Estrés Laboral Presupuesto

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 15 adecuado, satisfacción 15 adecuado, vulnerabilidad 67 inadecuado, incertidumbre respecto al trato 25 adecuado, sobrecarga de trabajo 17 adecuado, conflictos con otros trabajadores 17 adecuado, carencia de sostén 0 adecuado, preparación inadecuada 0 adecuado, relación con los jefes 47 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento presupuesto tienen un estrés manejable.

Tabla 35: Protección de derechos

Evaluación	Estrés	Protección de Derechos	Estadístico	Desv. Error
		Media	2,6667	0,33333
		Mediana	3,0000	
		Desv. Desviación	0,57735	
		Mínimo	2,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

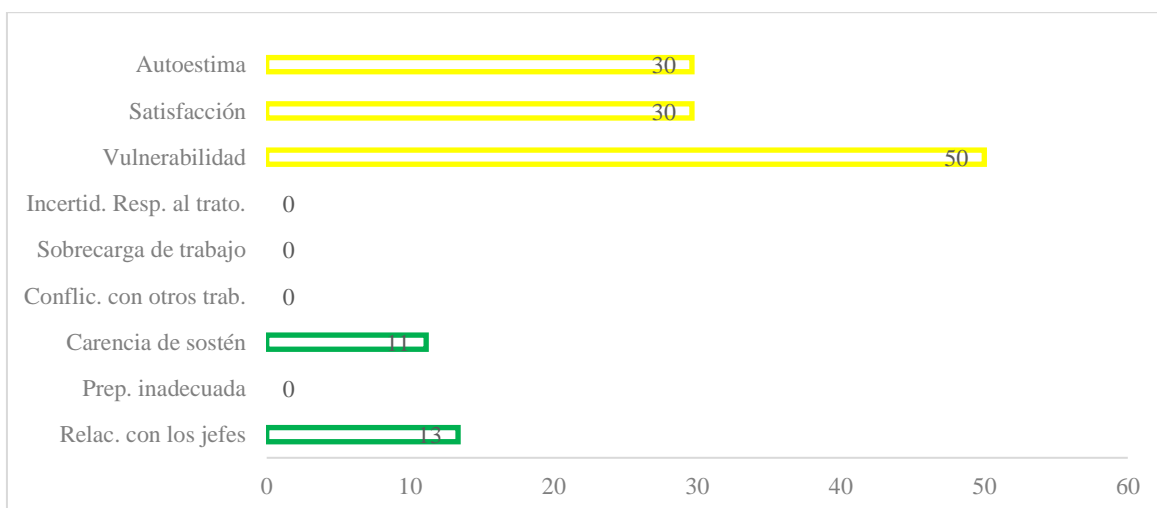


Ilustración 27: Estrés Laboral Protección de Derechos

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 30 en riesgo, satisfacción 30 en riesgo, vulnerabilidad 50 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 0 adecuado, sobrecarga de trabajo 0 adecuado, conflictos con otros trabajadores 0 adecuado, carencia de sostén 11 adecuado, preparación inadecuada 0 adecuado, relación con los jefes 13 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento protección de derechos tienen nivel mínimo de estrés.

Tabla 36: Recaudación

Evaluación	Estrés	Recaudación	Estadístico	Desv. Error
		Media	3,0000	0,00000
		Mediana	3,0000	
		Desv. Desviación	0,00000	
		Mínimo	3,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	0,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

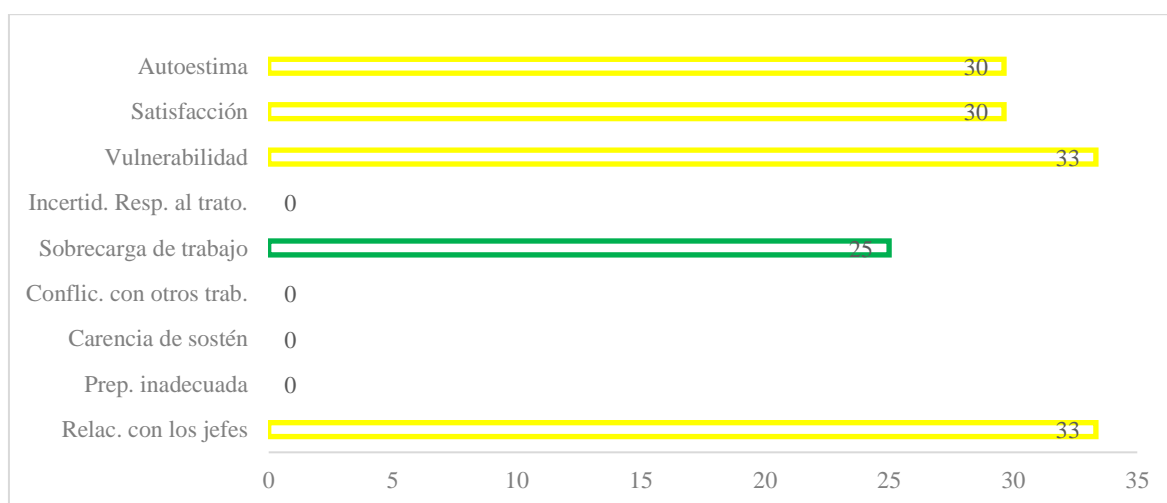


Ilustración 28: Estrés Laboral Recaudación

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 30 en riesgo, satisfacción 30 en riesgo, vulnerabilidad 33 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 0 adecuado, sobrecarga de trabajo 25 adecuado, conflictos con otros trabajadores 0 adecuado, carencia de sostén 0 adecuado, preparación inadecuada 0 adecuado, relación con los jefes 33 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento recaudación tienen estrés manejable.

Tabla 37: Registro de la propiedad

Evaluación	Estrés	Registro de la propiedad	Estadístico	Desv. Error
		Media	2,4286	0,36886
		Mediana	2,0000	
		Desv. Desviación	0,97590	
		Mínimo	1,00	
		Máximo	4,00	
		Rango	3,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

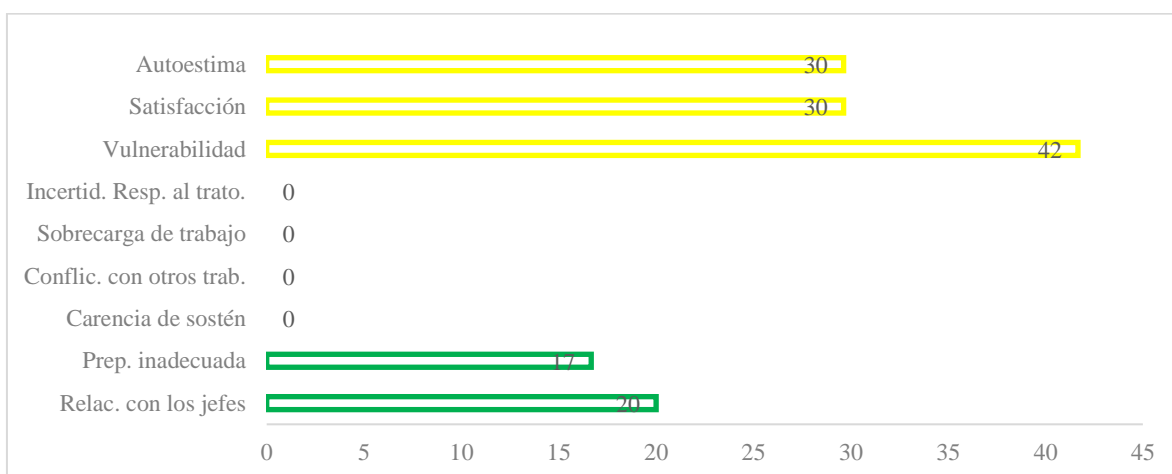


Ilustración 29: Estrés Laboral de Registro de la Propiedad

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 30 en riesgo, satisfacción 30 en riesgo, vulnerabilidad 42 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 0 adecuado, sobrecarga de trabajo 0 adecuado, conflictos con otros trabajadores 0 adecuado, carencia de sostén 0 adecuado, preparación inadecuada 17 adecuado, relación con los jefes 20 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento registro de la propiedad tienen nivel mínimo de estrés.

Tabla 38: Recursos Humanos

			Estadístico	Desv. Error
Estrés Laboral	Asesoría Jurídica	Media	3	0
			Mediana	3
			Desv. Desviación	0
			Mínimo	3
			Máximo	3
			Rango	0

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

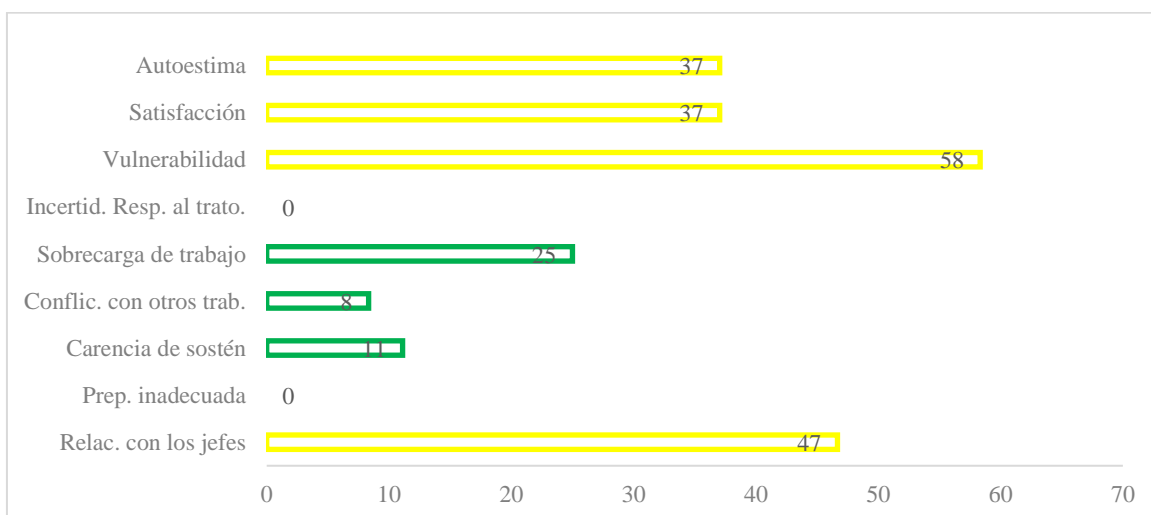


Ilustración 30: Estrés Laboral Recursos Humanos

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 37 en riesgo, satisfacción 37 en riesgo, vulnerabilidad 58 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 0 adecuado, sobrecarga de trabajo 25 adecuado, conflictos con otros trabajadores 8 adecuado, carencia de sostén 11 adecuado, preparación inadecuada 0 adecuado, relación con los jefes 47 en riesgo.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento recursos humanos tienen estrés manejable.

Tabla 39: *Servicios Públicos*

Evaluación	Estrés	Servicios Públicos	Estadístico	Desv. Error
		Media	2,5000	0,50000
		Mediana	2,5000	
		Desv. Desviación	0,70711	
		Mínimo	2,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	1,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

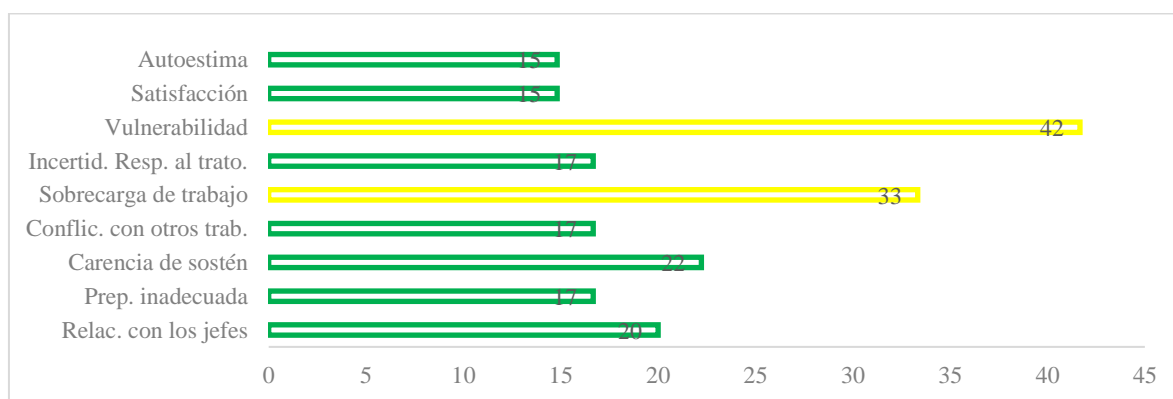


Ilustración 31: *Estrés Laboral Servicios Públicos*

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 15 adecuado, satisfacción 15 adecuado, vulnerabilidad 42 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 17 adecuado, sobrecarga de trabajo 33 en riesgo, conflictos con otros trabajadores 17 adecuado, carencia de sostén 22 adecuado, preparación inadecuada 17 adecuado, relación con los jefes 20 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento servicios públicos tienen nivel de estrés manejable.

Tabla 40: Tesorería

Evaluación	Estrés	Tesorería	Estadístico	Desv. Error
			o	
		Media	3,0000	0,0000 0
		Mediana	3,0000	
		Desv. Desviación	0,00000	
		Mínimo	3,00	
		Máximo	3,00	
		Rango	0,00	

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

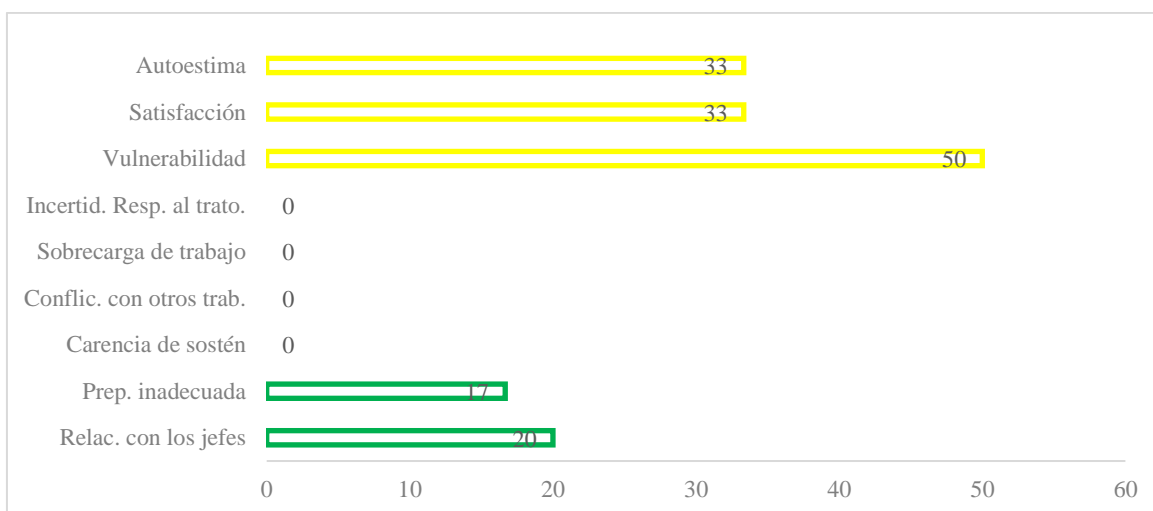


Ilustración 32: Estrés Laboral Tesorería

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Interpretación

Autoestima 33 en riesgo, satisfacción 33 en riesgo, vulnerabilidad 50 en riesgo, incertidumbre respecto al trato 0 adecuado, sobrecarga de trabajo 0 adecuado, conflictos con otros trabajadores 0 adecuado, carencia de sostén 0 adecuado, preparación inadecuada 17 adecuado, relación con los jefes 20 adecuado.

Discusión

En base a los resultados obtenidos, los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro del departamento tesorería tienen estrés manejable.

3.2 Verificación de Hipótesis

Formulación de Hipótesis de investigación

¿El Clima Organizacional influye en el Estrés Laboral del GAD Municipal Santiago de Píllaro?

HO = El Clima Organizacional no influye en el Estrés Laboral del GAD Municipal Santiago de Píllaro

H1 = El Clima Organizacional si influye en el Estrés Laboral del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

Nivel de significación: 5%

Tabla 41: Matriz de estrategias para dimensiones inadecuadas

Dimensiones inadecuadas	Enfoque	Valor	Estrategia	Actividad	Beneficios
Relaciones interpersonales y de trabajo	Individual	Inadecuado	Desarrollar un programa de actividades recreativas que incluyan a todos los miembros del GAD, por grupos con la finalidad de que estos mejoren el ambiente en el que se desenvuelven es decir mantengan buenas relaciones laborales y los jefes directos recompensar y mantener a su Talento Humano de tal manera en que absolutamente todos se empoderen del puesto que ocupan.	Dialogo con los jefes inmediatos sobre aspectos a tener en cuenta para mejorar las relaciones laborales.	Brinda tranquilidad en caso de algún percance.
	Organizacional			Planificación sobre el programa de actividades recreativas inclusivas por lo menos una vez al mes.	Ayuda a la reducción del estrés y cambio de actividad.
				Conversatorio sobre actividades a realizar.	Mejorar la salud física y psicológica de los empleados.
				Realizar actividades que permitan fomentar el dialogo entre empleados y trabajadores.	Ayudar a la integración y las relaciones interpersonales, laborales.
				Socializar beneficios que se pueden obtener al mantener un personal a gusto con su puesto de trabajo.	Aumentar el rendimiento labora
Liderazgo	Individual	Inadecuado	Desarrollar habilidades de liderazgo en los servidores públicos del GAD gracias a capacitaciones con el fin de que se puedan desenvolver de mejor	Planificación de la capacitación.	Mejoramiento de la cultura organizacional, modificación positiva en la conducta del personal administrativo, gestión adecuada de tareas, coordinación en el trabajo, aumento de participación con ideas
	Organizacional			La capacitación se dará en una jornada, con una duración de 30 minutos, en las sesiones mensuales.	

			<p>manera tanto a nivel personal como nivel profesional.</p> <p>Recompensar la buena actitud de las personas que traten con respeto a sus compañeros de trabajo, esto puede generar un mejor clima laboral.</p>	<p>Motivar a los colaboradores mediante una dinámica con relación al liderazgo.</p> <p>Solucionar los conflictos ante demandas y necesidades del personal, mediante la participación y la opinión de los colaboradores.</p> <p>Desarrollar la comunicación y compromiso entre los colaboradores.</p>	<p>para la mejora del clima organizacional.</p>
Vulnerabilidad	Individual	Inadecuado	<p>Realizar campañas con los siguientes problemas: la importancia de dormir lo suficiente, incentivar al ejercicio, enfermedades que causan los diferentes vicios, enfermedades laborales.</p>	<p>Planificar la capacitación de la importancia de dormir lo suficiente en una sesión de 45 minutos cada 3 meses, La pérdida de sueño daña los niveles superiores de razonamiento, resolución de problemas y atención a los detalles", explica Miller. Las personas que están cansadas tienden a ser menos productivas en el trabajo. Tienen más posibilidades de sufrir accidentes de tránsito. La falta de sueño también influye sobre el humor, que puede afectar la manera en que uno interactúa con otros. El déficit de sueño, con el paso del tiempo, incluso puede incrementar el riesgo de sufrir depresión.</p>	<p>Un amplio conjunto de pruebas científicas indican una disminución de los niveles de actividad física en todos los grupos de edades, especialmente durante los primeros años de vida, esto debido, en gran medida, al cambio en la naturaleza de las actividades que realizan durante el tiempo libre. Hace algún tiempo la mayoría de los niños dedicaban gran parte del tiempo libre a practicar deportes y juegos activos al aire libre; desafortunadamente, en las décadas más recientes, con la aparición de la televisión, los video juegos y el internet, los niños de ambos géneros dedican más tiempo a actividades de tipo sedentario frente a los aparatos electrónicos, siendo cada vez menor</p>

Planificar por mes una recreación a nivel general del GAD con el fin de que hagan deporte. La práctica de deporte y actividad física ayuda al buen funcionamiento de los órganos del cuerpo. En los niños además favorece el crecimiento de los huesos y los músculos y ayuda a que se sientan vitales, alegres y con energía y ganas para abordar otras actividades.

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Tabla 42: Análisis de tablas cruzadas

Tabla cruzada Evaluación de clima organizacional*Evaluación de estrés laboral								
Recuento		Evaluación de estrés laboral						Tot
		Ausen	Niv	Estré	Eleva	Niv	Mu	al
		cia	de	el	s	do	nivel	el
		estrés	mínim	o	de	le	estrés	alto
			o	de	le	estrés	estrés	estrés
		estrés	estrés	estrés	estrés	estrés	estrés	estrés
Evaluaci	Clima	0	1	3	6	2	2	14
ón de clima	organizacio							
organizacio	nal							
nal	inadecuado							
	Clima	0	7	22	9	1	0	39
	organizacio							
	nal en riesgo							
	Clima	2	6	6	2	0	0	16
	organizacio							
	nal							
	adecuado							
Total		2	14	31	17	3	2	69

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Resultados del método Test Spearman

Para la correlación, se usó el nivel de satisfacción laboral y el riesgo global, a continuación, se muestran los resultados.

Tabla 43: Resultados del Test Spearman

Correlaciones				
		Evaluación	Evaluación	
		de	de	
		clima	estrés	
		organizacional	laboral	
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente	1,000	-,488**
	de	de correlación		
	clima			
	organizacional	Sig.		0,000
		(bilateral)		

	N	69	69
Evaluación de estrés laboral	Coeficiente	-,488**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	69	69

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración: Doryan Joel Espín Torres

Regla de decisión

Se valida H0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H_0: P_{valor} > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H_1: P_{valor} \leq \alpha$$

Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. bilateral), es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,00$), entonces, Si hay correlación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los servidores públicos del GAD Municipal Santiago de Píllaro, ya que a mayor clima organizacional menor nivel de estrés.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se concluye que mediante la aplicación de los Test de evaluación de Clima Organizacional y La Escala de Estresores Laborales validados a través del programa SPSS se analizó la influencia de la variable independiente y se pudo determinar con el método de Correlación de Spearman que la hipótesis es cierta y que la influencia se comprueba.
- El clima organizacional se evaluó con el Test Clima Organizacional: Ecos-S que arrojó porcentajes tales como 1 y 2 que determinan dificultad en el correcto manejo de emociones inter e intrapersonales que en conclusión comprometen la calidad del trabajo.
- Por otra parte, la aplicación de la Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale, describió datos en los cuales los porcentajes son 3 a 6 pudiendo identificar que los niveles de estrés afectan el ambiente laboral y no se considera propicio, ni generador de productividad en los colaboradores.
- Se determinó la relación que existe entre el Comportamiento Organizacional y el Estrés Laboral en los colaboradores del GAD Municipal Santiago de Píllaro después del profundo análisis estadístico con el Método Spearman dando por hecho que si existe un alto nivel clima organizacional baja el nivel de estrés y si el clima organizacional baja el estrés sube.
- La generación del Manual de Estrategias para combatir la problemática comprobada es relevante y prioritaria en la institución por todos los argumentos encontrados en la presente investigación.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la institución la elaboración de un cronograma anual en donde se incluya la evaluación periódica de las variables planteadas al menos de 2 a 3 veces al año dado que la óptima salud mental de quienes conforman la organización es el factor más influyente para su éxito.
- Se sugiere que, dados los índices que arrojó la investigación con respecto a factores internos que determinan que existe un clima laboral deficiente y contaminado, se capacite, instruya,

planifique, eduque, a todas las partes que conforman la estructura organizacional buscando de esta forma una mejora permanente en todos los aspectos comprometidos y un aprovechamiento de los aspectos que se encuentren en correcta fluidez.

- Además de la aplicación, evaluación y detección de estresores laborales se recomienda que se considere al colaborador como un talento y no como un recurso, que se prioricen sus afecciones y se resuelvan de forma oportuna, generando empatía institución-trabajador, de esta forma aportando a uno de los subsistemas más importante del del Talento Humano que es la retención de la mano del desarrollo.
- Se sugiere que dada la relación existente entre las variables se proceda a la creación de encuestas que determinen datos más específicos referentes a la necesidad individual de cada trabajador, siendo conscientes que las soluciones no siempre pueden ser generalizadas.
- Se recomienda el uso y manejo inmediato del Manual de Estrategias que de manera paliativa permitirá la mejora paulatina de la problemática planteada, realizando modificaciones periódicas de acuerdo a las necesidades que surgen en el camino y que servirá en pro de todos quienes conforman el GAD Municipal Santiago de Píllaro de establecerá la entrega de un mejor servicio a la colectividad del cantón y de la provincia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adán, J. C. (2017). *El estrés del médico*. Madrid: Diaz de Santos.
- Alles, M. (31 de Julio de 2018). *Cultura Organizacional*. Mexico: maxiculturaorganizal. Obtenido de maxiculturaorganizal.
- Arón, A. M., & Llanos, M. T. (2017). Cuidar de los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos. *Sistemas Familiares*, 1-1.
- Caraveo, M. d. (2018). *CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., & Rivas, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. (SciELO, Ed.) 20(63). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
- Chiavenato. (2016). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGRAW-HILL.
- Cufiño, S., & Del Río, A. (2019). *Diseño de un programa de intervención y prevención terciaria del estrés en personas en condición de migración*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Gonzalez, J. C., & Pérez, R. (2019). Clima Laboral. En *Formacion y Orientacion Laboral* (págs. 250-255). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Guerrero, B. Á. (2017). *Gestion y Clima Organizacional*. Quito: Coruniamericana.
- Harold, K., & Heinz, W. (2018). *Administración de Talento Humano*. Galeón: Hispavista.
- Herrera, J. C. (2010). *Instrumento Cuestionario de Riesgos Psicosociales*. Quito.
- Herrera, L. (2010). Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría DE LA INVESTIGACIÓN Científica Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación*. Ambato: Gráficas Corona Quito.

- Ibcia Santibáñez Lara, J. S. (2017). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Madrid-Buenos Aires-México: Ediciones Díaz de Santos.
- Jesus, B. M., & Jordan Rodriguez, L. E. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de la compañía "Renesa S.A" de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Lacosta, V. (2019). Analisis y prevención. En *El estrés laboral* (págs. 115-125). España: Universidad de Zaragoza.
- Leal Pacheco, S., & Cortés Rodríguez, Diego Alejandro . (2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional*. Caribe: Universidad Autónoma del Caribe.
- Mendez, J. (2019). *Estrés laboral o síndrome de 'burnout'*. México: Instituto Nacional de Pediatría.
- MINISTERIO DEL TRABAJO. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito: Proedit.
- Moncayo, D. F., Alvarado, P., & Soto, L. (2017). El clima organizacional dentro de un empresa. *Revista Contribuciones a la Economía*, 5-7.
- Rivera Porras, D. A., Rincón Vera, Jesús Emilio, & Flórez Gamboa, Sonia Rocío. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Colombia: Revista Espacios.
- Tello, M. d. (2018). *El estrés y su relación con el desempeño laboral*. Universidad Cesar Vallejo. Perú: Escuela de Postgrado.
- Trabajo, M. d. (2018). *Clima Organizacional*. Quito: MINTRAB.
- Veloso-Besio, C., Gil-Rodríguez, Francisco, González-Acuña, Diana, Cuadra-Peralta,Alejandro, & Valenzuela-Carrera, Vanessa. (2018). MODALIDADES DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR SATISFACCIÓNVITAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL. *Asociación Interciencia*, 336-342.

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento "Evaluación del clima organizacional en salud-Segredo" (ECOS-S)

Incisos			
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.			
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o			
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades,			
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.			
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
10. El trabajo que realizo me gusta.			
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.			
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la			
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la			
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			

26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin		
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.		
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.		
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.		
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde		
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en		
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.		
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.		
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a		
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la		
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución		
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.		
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de		
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los		
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se		
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.		
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.		
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laborar de forma regular.		
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan		
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que		
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los		
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.		
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe		
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.		
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las		

Anexo 2 Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale

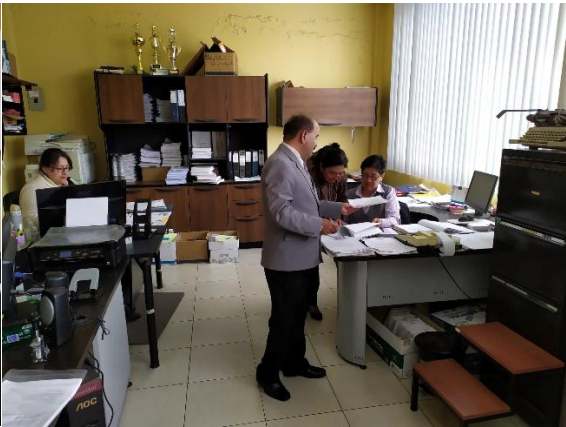
1 °	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS	
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3	
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3	
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3	
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3	
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3	
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3	
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes.	0 1 2 3	
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3	
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3	
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes.	0 1 2 3	

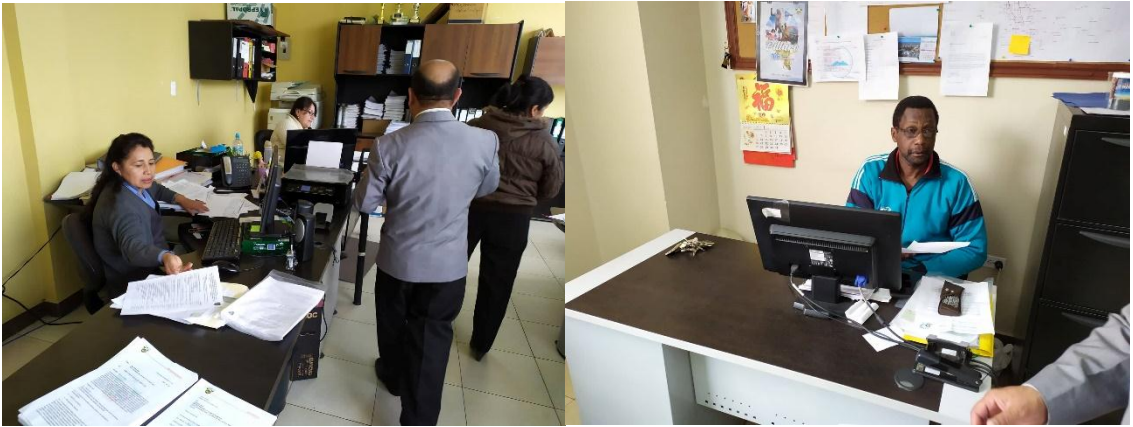
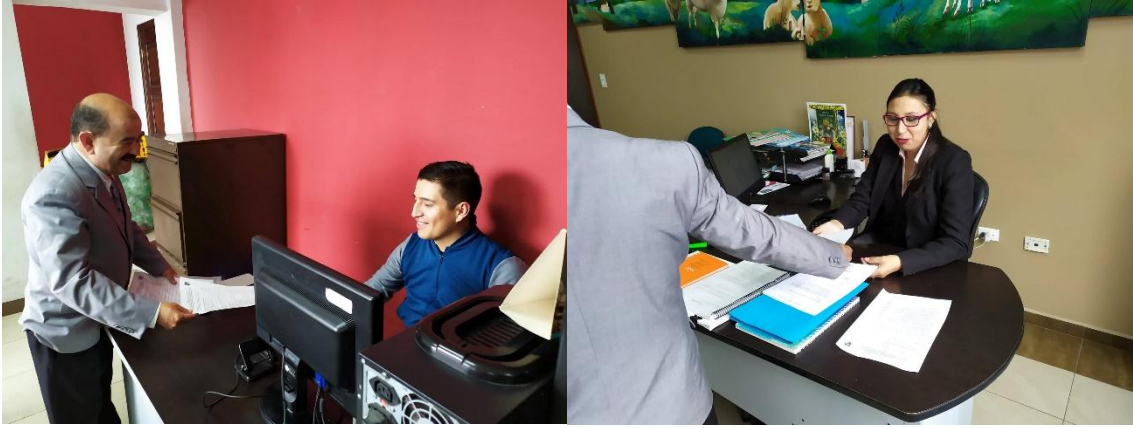
1	1	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3	
2	1	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3	
3	1	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3	
4	1	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3	
5	1	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3	
6	1	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3	
7	1	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3	
8	1	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3	
9	1	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3	
0	2	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3	
1	2	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3	
2	2	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3	
3	2	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	

2 4	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3	
2 5	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	
2 6	Fumar.	0 1 2 3	
2 7	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	
2 8	Tomar café.	0 1 2 3	
2 9	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	
3 0	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
3 1	Enfermar.	0 1 2 3	
3 2	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	
3 3	Divertirme.	0 1 2 3	
3 4	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
3 5	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	
3 6	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	

7	3	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	
8	3	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
9	3	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	
0	4	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
1	4	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
2	4	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
3	4	Soy una persona simpática.	0 1 2 3	
4	4	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	
5	4	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
6	4	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
7	4	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	
8	4	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	
SI TERMINO, REVISE QUE HAYA VALORADO TODAS LAS SITUACIONES				

Anexos Fotografías

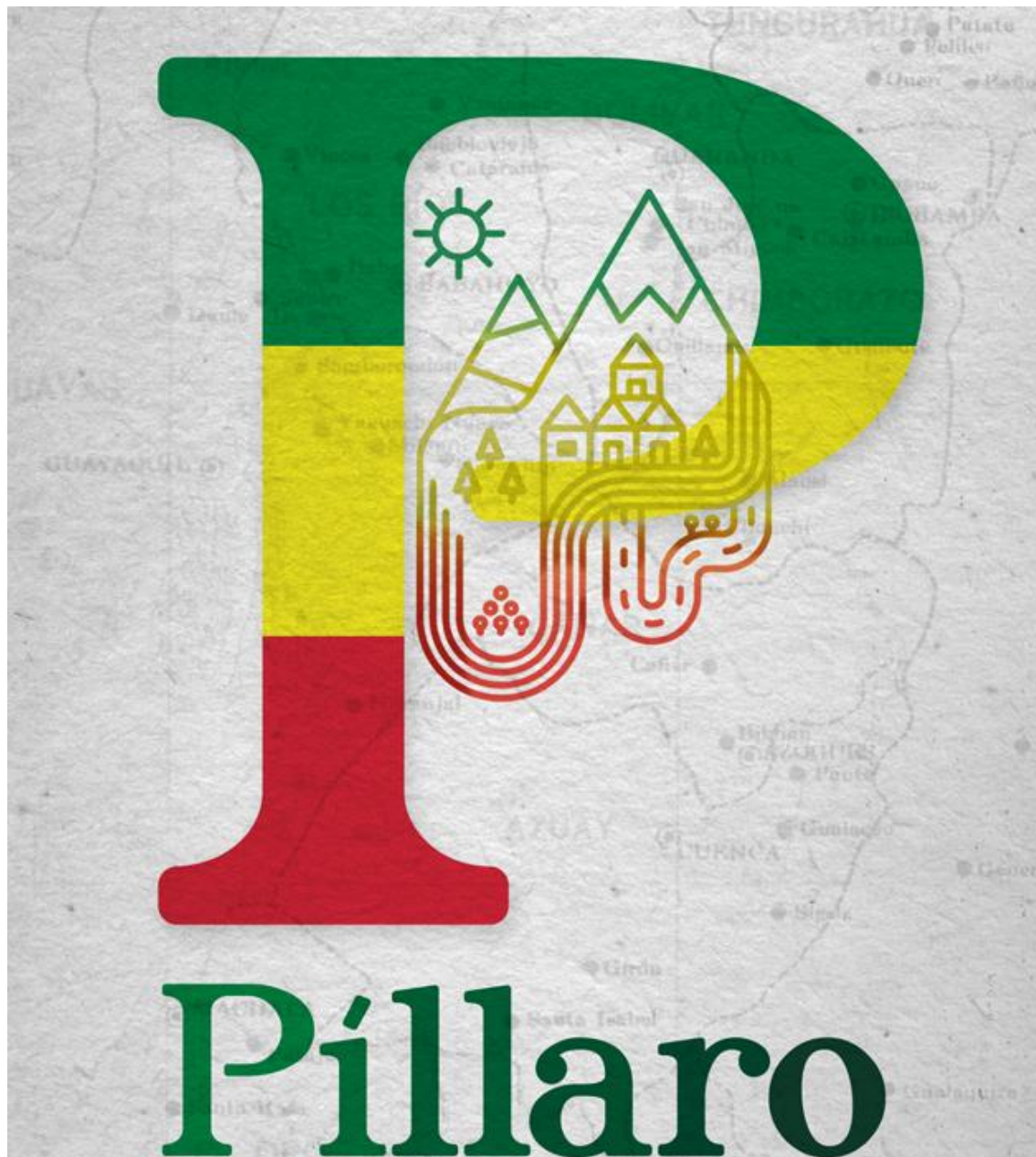




CÓMO GESTIONAR EL ESTRÉS

EN EL GAD MUNICIPAL

SANTIAGO DE



Según la OMS, se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. El presente

folleto ofrece consejos prácticos sobre cómo hacer frente al estrés laboral. Tiene por finalidad que los empleadores, directivos y representantes sindicales se sirvan de ella como parte de una iniciativa educativa acerca de la gestión del estrés laboral. En este folleto se examina la naturaleza del estrés laboral, sus causas y efectos, así como las estrategias de prevención y los métodos de evaluación y gestión del riesgo. Además, se analiza el papel de la cultura institucional en este proceso y los medios que pueden utilizarse para gestionar el estrés laboral.

El manual que tiene en sus manos pretende ser una herramienta práctica para ayudarle a gestionar el estrés en el GAD Municipal Santiago de Píllaro. A lo largo del mismo encontrará consejos prácticos, ejercicios y fichas con distintas técnicas de afrontamiento que le facilitarán soluciones útiles para aplicar en su día a día.

Capítulo I

1.1 EL ESTRÉS

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

Se considera estrés al mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan sus recursos. Por lo tanto, se ven superados para tratar de cumplir con las demandas que se le exigen para superarlas. En estos casos, el individuo experimenta una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal.

Las causas que pueden ocasionar el estrés son muchas, pero el estrés no tiene por qué ser malo, también hay estrés positivo. En estas circunstancias el estrés actúa como un proceso general de adaptación de los individuos al medio. Por ejemplo, el estrés puede aparecer cuando alguien tiene frío tensando los músculos para producir calor cuando se produce un esfuerzo para hacer la digestión o cuando alguien se duerme menos para estudiar.

1.2 TIPOS DE ESTRÉS

El estrés es un sentimiento normal. Hay dos tipos principales de estrés:

Estrés agudo. Este es estrés a corto plazo que desaparece rápidamente. Puede sentirlo cuando presiona los frenos, pelea con su pareja o esquía en una pendiente. Esto le ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

Estrés crónico. Este es el estrés que dura por un período de tiempo prolongado. Usted puede tener estrés crónico si tiene problemas de dinero, un matrimonio infeliz o problemas en el trabajo. Cualquier tipo de estrés que continúa por semanas o meses es estrés crónico. Puede acostumbrarse tanto al estrés crónico que no se de cuenta que es un problema. Si no encuentra maneras de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud.

1.3 EL ESTRÉS Y SU CUERPO

Su cuerpo reacciona ante el estrés al liberar hormonas. Estas hormonas hacen que su cerebro esté más alerta, causar que sus músculos se tensionen y aumentar su pulso. A corto plazo, estas reacciones son buenas porque pueden ayudarle a manejar la situación que causa el estrés. Esta es la manera en que su cuerpo se protege a sí mismo.

1.4 SÍNTOMAS FÍSICOS, PSÍQUICOS Y CONDUCTUALES

Las consecuencias del estrés sobre el funcionamiento del organismo son de índole fisiológica, psicológica y conductual, y su gravedad e irreversibilidad están condicionadas en gran medida, como hemos dicho antes, por la magnitud del esfuerzo y su prolongación en el tiempo. Así podremos encontrar descripciones de síntomas relativamente leves en contraste con otros de mucha mayor gravedad.

En los cuadros a continuación se describen algunos síntomas que caracterizan la respuesta de estrés:

Síntomas Físicos

Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmia, etc.

Trastornos respiratorios: hiperventilación (respiración rápida, acelerada y superficial que provoca sensación de mareo), respiración fatigada, etc.

Trastornos inmunológicos: mayor número de resfriados, gripes y riesgo de desarrollar enfermedades.

Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez de estómago, estreñimiento, etc.

Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes, etc.

Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas, "bruxismo" (presión involuntaria de la mandíbula con fregado de dientes), etc.

Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual, etc.

Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño, etc.

Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares, etc.

Síntomas Psicológicos

Aumento del nerviosismo y la ansiedad.

Irritabilidad e irascibilidad

Presencia de pensamientos negativos recurrentes (por ejemplo "No seré capaz de hacerlo") referentes a cómo se ve uno mismo y también los demás.

Falta de motivación.

Dificultades de concentración.

Sentimiento de "indefensión aprendida": sensación de que no se controla la realidad y no está en nuestras manos reaccionar frente a ello. Impotencia.

Síntomas Conductuales

Mayor número de conductas impulsivas y temerarias: por ejemplo, el estudiante tan nervioso por aprobar un examen que no puede concentrarse y copia; o conducir el coche con exceso de velocidad para llegar antes al trabajo, lo que aumenta la posibilidad de accidentes.

Escape de la situación estresante: por ejemplo no ir al examen o no decirle a nuestro superior que no podemos realizar un trabajo determinado.

Muestras sociales de hostilidad: enemistades, agresividad verbal, enfado. Por ejemplo, agresividad verbal contra el profesor que realiza la prueba o contra los otros conductores.

Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol) para realizar el esfuerzo o para disminuir el ritmo.

Aumento o disminución de ingesta de alimentos y alimentación poco equilibrada.

disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.

disminución del rendimiento en las tareas a realizar, por una falta de activación (sensación de agotamiento o falta de energía) o por un exceso de activación (estado nervioso).

1.5 COMPRUEBE SU NIVEL DE ESTRÉS

El siguiente cuestionario le permitirá identificar algunos aspectos habitualmente asociados al estrés. Responda a cada pregunta escogiendo la opción más adecuada según cómo se sienta en estos momentos. Intente ser lo más sincero posible.

Tenga en cuenta que no se trata de un diagnóstico clínico y que este cuestionario sólo pretende reflejar cómo le están afectando posibles situaciones estresantes.

Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12)

Por favor, lea esto cuidadosamente antes de responder:

El GHQ 12 es un instrumento de investigación ampliamente utilizado para hacer una primera evaluación rápida de su estado de salud con el objetivo de detectar trastornos psicológicos asociados a situaciones de estrés. Por lo tanto este cuestionario se centra en detectar cambios en el funcionamiento normal de la persona y no en identificar rasgos permanentes de personalidad.

Por favor, conteste a todas las preguntas marcando la respuesta que, a su juicio, mejor puede aplicarse a usted. Recuerde que sólo debe responder pensando en su situación actual -durante las dos últimas semanas-, no sobre situaciones anteriores.

ÚLTIMAMENTE:

1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?

- a) mejor que lo habitual c) menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) mucho menos que lo habitual

2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual

d) mucho más que lo habitual

3. ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?

a) más útil que lo habitual

c) menos útil que lo habitual

b) Igual que lo habitual

d) mucho menos útil que lo habitual

4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

a) más que lo habitual

c) menos que lo habitual

b) Igual que lo habitual

d) mucho menos que lo habitual

5. ¿Se ha notado constantemente agobiado/a y en tensión?

a) No, en absoluto

c) Algo más que lo habitual

b) No más que lo habitual

d) mucho más que lo habitual

6. ¿Ha tenido la sensación de que no puede superar sus dificultades?

a) No, en absoluto

c) Algo más que lo habitual

b) No más que lo habitual

d) mucho más que lo habitual

7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?

a) más capaz que lo habitual

c) menos capaz que lo habitual

- b) Igual que lo habitual
- d) mucho menos capaz que lo habitual

8. ¿Ha sido capaz de afrontar adecuadamente sus problemas?

- a) más que lo habitual
- c) menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) mucho menos que lo habitual

9. ¿Se ha sentido poco feliz o deprimido/a?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) mucho más que lo habitual

10. ¿Ha perdido confianza en usted mismo/a?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) mucho más que lo habitual

11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

- a) No, en absoluto
- c) Algo más que lo habitual
- b) No más que lo habitual
- d) mucho más que lo habitual

12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

- a) más que lo habitual

- c) menos que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- d) mucho menos que lo habitual

NOTA: Al final del manual se dan las instrucciones para valorar el resultado del test.

Capítulo II

2.1 EL ESTRÉS LABORAL Y LOS FACTORES PSICOSOCIALES

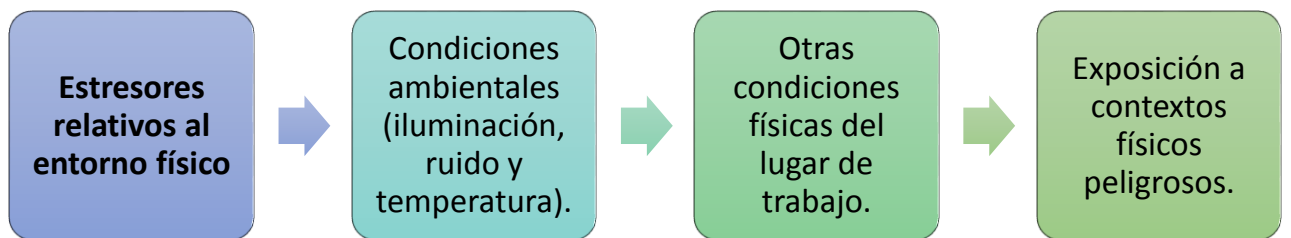
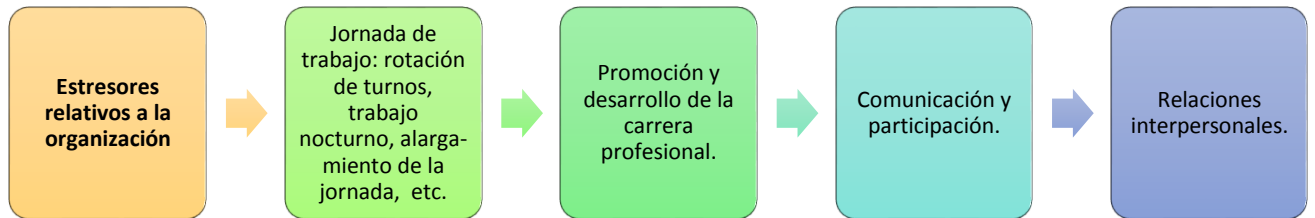
Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- cargas de trabajo excesivas;
- exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada. Los costes que acarrea a las empresas y a la sociedad son cuantiosos y se han estimado en miles de millones de euros a nivel nacional.



Capítulo III

FACTORES MODULADORES DEL ESTRÉS

Existen distintos aspectos de tipo individual que pueden contribuir a que la persona sea más vulnerable al estrés o, por el contrario, afronte con éxito una situación estresante o amortigüe sus consecuencias. Es necesario especificar que dichos rasgos de personalidad pueden variar a lo largo de la historia vital del individuo. En las próximas páginas te comentamos algunos de ellos.

Patrón de conducta Tipo A o Tipo B

La personalidad Tipo A es la que más se relaciona con el estrés. Son individuos que destacan por su impaciencia, esfuerzo por el logro, interés desmesurado por la perfección, competitividad e implicación excesiva con el trabajo (hasta el punto de considerarlo el centro de su vida). Según diversos estudios, este tipo de patrón se relaciona directamente con el padecimiento de enfermedades coronarias y el estrés, ya que son individuos con alta autoexigencia que fuerzan a su organismo en exceso.

Contrariamente, los de personalidad Tipo B son individuos que pueden mostrar el mismo interés por el éxito y el mismo nivel de aspiraciones y logros que los de Tipo A, pero sin llegar a experimentar niveles tan elevados de estrés que puedan resultar nocivos para el organismo.

No se trata de un rasgo estático de personalidad sino de un estilo de comportamiento ante las situaciones que se presentan.

Estilos de afrontamiento

son la disposición específica del individuo para hacer frente a las situaciones estresantes. Los estilos de afrontamiento que favorecen la respuesta de estrés son

Percibir como amenazantes las situaciones ambiguas

Negar el acontecimiento no queriendo aceptarlo

Intentar evitar la situación estresante.

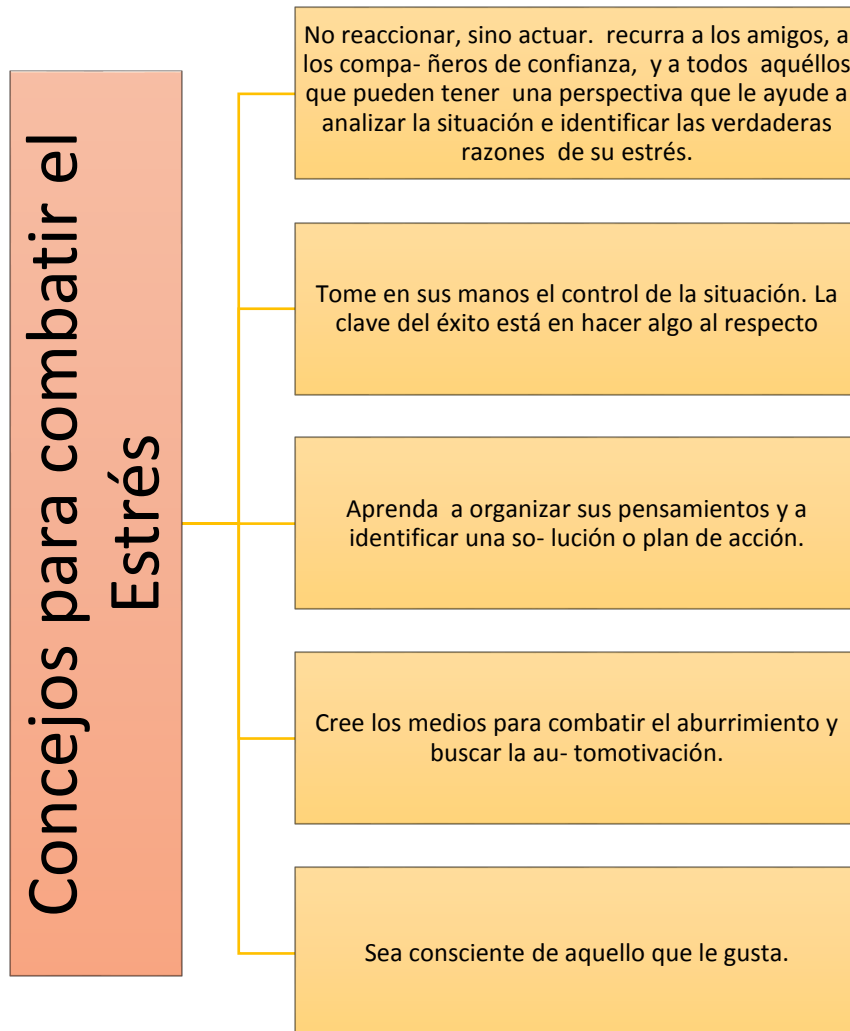
Autoculparse de lo que sucede.

Afrontar la situación de una forma irracional e impulsiva.

Capítulo IV

TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Existen cinco principios básicos que nos ayudarán a combatir el estrés:



Existen muchas maneras de manejar el estrés. Pruebe algunas para averiguar cuáles funcionan mejor para usted.

- Reconozca las cosas que no puede cambiar. Aceptar que no puede cambiar ciertas cosas le permite dejarlas ir y no alterarse. Por ejemplo, no puede cambiar el hecho de que debe conducir durante la hora pico. Pero puede buscar maneras de relajarse en el trayecto, como escuchar un podcast o un audiolibro.

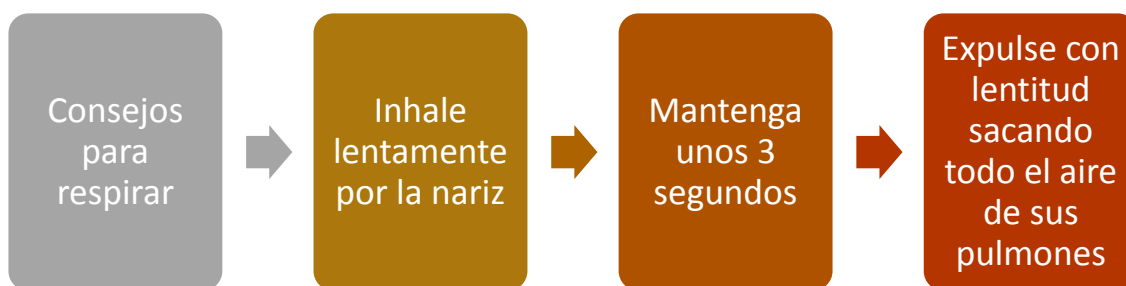
- Evite las situaciones estresantes. Siempre que le sea posible, aléjese de la fuente del estrés. Por ejemplo, si su familia discute en los días festivos, dese un descanso y salga a caminar o a dar una vuelta en el auto.
- Haga ejercicio. Realizar actividades físicas todos los días es la mejor y más fácil manera de lidiar con el estrés. Al hacer ejercicio, su cerebro libera químicos que lo hacen sentir bien. También puede ayudarle con su energía reprimida o su frustración. Busque algo que disfrute, ya sea caminar, montar en bicicleta, jugar softball, nadar o bailar, y hágalo por al menos 30 minutos la mayoría de los días.
- Cambie su perspectiva. Intente desarrollar una actitud más positiva ante los desafíos. Puede hacerlo reemplazando los pensamientos negativos con pensamientos más positivos. Por ejemplo, en lugar de pensar, "¿por qué siempre todo sale mal?", cambie esa idea por, "puedo encontrar una manera de superar esto". Puede parecer difícil o tonto en un principio, pero podría descubrir que esto le ayuda a dar un giro a su perspectiva.
- Haga algo que disfrute. Cuando el estrés lo tenga decaído, haga algo que disfrute para ayudar a ponerlo de pie de nuevo. Puede ser algo tan simple como leer un buen libro, escuchar música, ver su película favorita o salir a cenar con un amigo. O comience un nuevo pasatiempo o clase. Sin importar lo que elija, intente hacer al menos una cosa al día que sea solo para usted.
- Aprenda nuevas maneras para relajarse. La práctica de técnicas de relajación es una gran manera de lidiar con el estrés del día a día. Las técnicas de relajación le ayudan a disminuir el ritmo cardíaco y reducir la presión sanguínea. Existen muchos tipos, desde respiraciones profundas y meditación hasta yoga y taichí. Tome una clase o intente aprender de libros, videos o recursos en línea.
- Conéctese con sus seres queridos. No deje que el estrés se interponga entre usted y su vida social. Pasar tiempo con familiares y amigos puede ayudarle a sentirse mejor y olvidarse del estrés. Confiar sus problemas a un amigo también puede ayudarle a resolverlos.
- Duerma lo suficiente. Descansar suficientemente durante la noche puede ayudarle a pensar con más claridad y a tener más energía. Esto hará que sea más fácil manejar cualquier problema que pueda surgir. Intente dormir entre 7 y 9 horas todas las noches.
- Mantenga una dieta saludable. Comer alimentos saludables ayuda a darle energía a su cuerpo y su mente. Evite los refrigerios con altos contenidos de azúcar y consuma

muchas verduras, frutas, granos integrales, lácteos reducidos o libres de grasas y proteínas magras.

- Aprenda a decir que no. Si su estrés viene de realizar demasiadas tareas en casa o en el trabajo, aprenda a establecer límites. Pida ayuda a los demás cuando la necesite

TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN

Generalmente al inspirar solemos concentrar el aire en la parte superior de los pulmones resultando una respiración insuficiente y consumiendo además más energía. Si respiramos con el diafragma (desplazando el abdomen hacia fuera y hacia dentro) se dejará más espacio a la caja torácica y a los pulmones para que se expandan, con lo que se consigue una respiración más completa y pausada.



Resultado del Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12)

Según el método recomendado por el GHQ, hay dos puntuaciones posibles para cada pregunta (0 ó 1). Clasificaremos un problema como ausente (0) o presente (1) según el siguiente criterio y sumaremos los puntos.

- Las opciones a) y b) se consideran como “problema ausente” y puntúan “0”.
- Las opciones c) y d) se consideran como “problema presente” y puntúan “1”.

Si al sumar las 12 preguntas ha obtenido una puntuación total de 3 ó más puntos, es probable que esté sufriendo algún trastorno psicológico asociado con situaciones de estrés.