



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2022-CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del artículo:

“Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga”

Línea de Investigación:

Gestión del Talento Humano

Campo amplio de conocimiento:

Talento Humano

Autor/a:

Velásquez Beltrán Alex Javier

Tutor/a:

Héctor Sebastián Pérez Manosalvas Mgs.

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Héctor Sebastián Pérez Manosalvas con C.I: 1721529186 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: “Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga”.

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier, de C.I: 0503475162, estudiante de la Maestría: Gestión del Talento Humano de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 28 de marzo de 2023



Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Velásquez Beltrán Alex Javier con C.I: 0503475162, autor/a del proyecto de titulación denominado: Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga. Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano.

Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

1. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 28 de marzo de 2023



Firmado electrónicamente por:
ALEX JAVIER
VELASQUEZ BELTRAN

Firma

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	7
Contextualización del tema.....	7
Problema de investigación.....	9
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	11
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL.....	12
1.1 Contextualización general del estado del arte.....	12
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL	28
2.1 Resumen.....	28
2.2 Abstract	28
2.3. Introducción	29
2.4. Metodología	30
2.4.1. Enfoque de la Investigación	30
2.4.2. Tipo de investigación.....	30
2.4.3. Diseño de la Investigación.....	31
2.4.4. Población y Censo	31
2.4.5. Métodos, técnicas e instrumentos.....	31
2.5. Resultados – Discusión.....	32
2.6. Análisis de resultados.....	32
2.7. Recolección de datos.....	39
2.8. Resultados del instrumento aplicado.....	39
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1.....	21
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	33
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	34
Tabla 6.....	34
Tabla 7.....	35
Tabla 8.....	35
Tabla 9.....	38
Tabla 10.....	39
Tabla 11.....	39
Tabla 12.....	43

Índice de figuras

Figura 1.....	9
Figura 2.....	15
Figura 3.....	16
Figura 4.....	17
Figura 5.....	18
Figura 6.....	19
Figura 7.....	19
Figura 8.....	23
Figura 9.....	23
Figura 10.....	24
Figura 11.....	36
Figura 12.....	36
Figura 13.....	37
Figura 14.....	37
Figura 15.....	40
Figura 16.....	41
Figura 17.....	43
Figura 18.....	44

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

En el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, se funda la empresa DICOLAIC S.A., quienes inician operaciones comerciales mediante una distribuidora de productos de consumo masivo, logrando tener éxito rotundo en la localidad, y viéndose motivados en el futuro por expandir su negocio y operaciones, en el año 2022 crean su primer super mercado, que llevaría el mismo nombre comercial. Al momento, dentro su planta administrativa y operativa, cuentan con un total de cuarenta y dos trabajadores con distintas características sociodemográficas propias como género, edad, nivel académico, procedencia, etc.

DICOLAIC S.A. en virtud de su crecimiento, expansión y diversificación de actividades económicas, y siendo el personal el eje fundamental del éxito que esta empresa ha logrado en el transcurso del tiempo; se hace imprescindible tratar las temáticas inherentes a la gestión del Talento Humano, en función de sus necesidades manifiestas y de su voluntad por contribuir con los procesos de mejora a los que se pueda acceder.

Según una investigación realizada por Diario La Hora (2022) en el transcurso del mes de enero, manifiesta en su titular que el estrés laboral ha dejado una pérdida cuantiosa para el país, alrededor de \$1,6 millones de dólares por día. Este índice ha crecido de manera estrepitosa, debido a diversos factores que han propiciado cambios significativos en el sistema laboral de nuestro país; lo que ha ocasionado efectos adversos a la estabilidad laboral, merma en la productividad de los colaboradores, problemas en su salud mental, entre otros que no son menos importantes. Pero ¿cuáles son las principales causas que han contribuido con este tema en particular?, según el mismo reportaje, la pérdida del empleo o temor a que esto ocurra, riesgo de contagio de enfermedades como COVID-19, la estabilidad laboral, la necesidad de buscar una fuente de ingresos adicional, incrementar los horarios de trabajo, con la finalidad de obtener una mejor bonificación salarial o reconocimiento; estos son ejemplos de elementos que han contribuido en gran medida al apareamiento de enfermedades mentales, pérdidas económicas, tanto a los empleadores como a los empleados.

La autora Onofre (2019) menciona que existe una correlación directa entre las variables de estrés y desempeño laboral, es decir a menor presencia de estrés, mayor será el desempeño de los individuos. Así mismo, algunos de los factores que más inciden en este estudio son los aspectos ligados al liderazgo, respaldo del grupo e interacción con la tecnología.

Para el autor Albán (2018), en su investigación denominada, existe una relación manifiesta entre las variables analizadas por el autor, por cuanto este índice indica que sí existe una relación significativa entre las mismas, pudiendo influir la una variable sobre la otra, mas no determinar enteramente su comportamiento.

En síntesis, las variables de estudio planteadas corresponden a una realidad propia del ámbito laboral y de la realidad muy próxima de las instituciones que, de una u otra manera, se encuentran formando parte de las estadísticas que hoy en día, aquejan a los sectores empresariales y generadores de economía, en general. El estrés, visto como un agente de la salud que afecta mucho a los trabajadores y entendido por los profesionales de la salud mental, es una herramienta fundamental en la gestión del Talento Humano, ya que el fin mismo de toda organización es y/o debería ser el ser humano, ya que, sin seres humanos, las organizaciones no buscarían mejorar en todo ámbito.

Tanto el gobierno ecuatoriano como organismos internacionales han dedicado mucho tiempo, investigación y atención prioritaria a la regulación del trabajo, sus condiciones, sus características, sus principales aristas basadas en el cuidado de la salud de las personas en general. Estos organismos e instituciones públicas y privadas han declarado al estrés laboral como una enfermedad más tipificada dentro del código CIE-11 (Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud) desde el primero de enero del año 2022. En Ecuador, según Diario La Hora (2022), al rededor del 40% de los habitantes del Ecuador manifestaron tener inconvenientes con su salud mental, situaciones que están directamente relacionadas con su situación y condición de trabajo. La investigación realizada por Diario La Hora (2022), menciona que, en el Ecuador, tanto el sector laboral público, como el sector laboral privado, no se han gestionado los riesgos laborales de la mejor manera, dando paso al empeoramiento de las condiciones laborales, agravadas mucho más en un cuadro post pandémico, que ha dejado en evidencia ciertos problemas mentales, que los ecuatorianos ya sufríamos, sin embargo, hoy se han visibilizado aún más. Se considera que menos del 40% de las instituciones tiene planes de soporte, ayuda y tratamiento de salud mental de sus colaboradores, dejando en manifiesto la cruda realidad con la que el sistema laboral ecuatoriano ha venido trabajando y arrastrando problemas de fondo. El estado, mediante sus instrumentos legales pertinentes en materia laboral, e inclusive en su carta magna manifiestan expresamente la necesidad de velar por la salud de los trabajadores.

Uno de los instrumentos legales, rectores de la salud del trabajador en nuestro país es la Decisión 584 – Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004) que hace referencia a la salubridad como uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, interpretándose esto como cuidar del

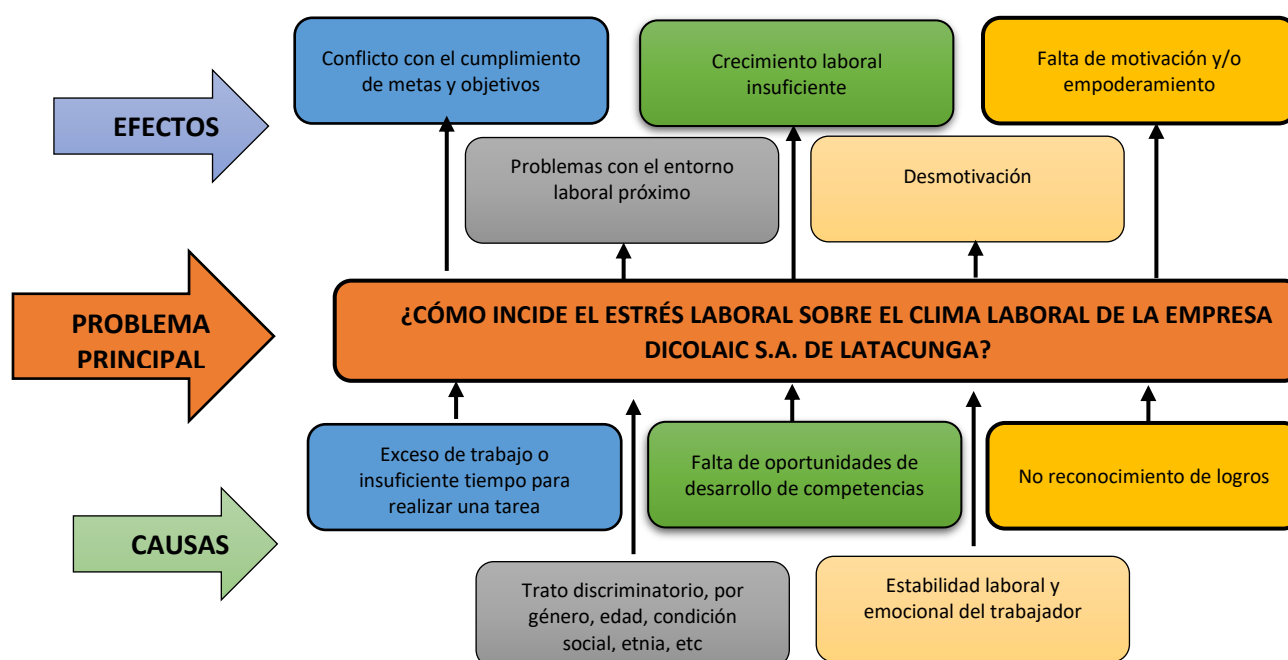
ámbito físico, del ámbito mental de las personas (p. 2). Por tal motivo, se entiende que la salud de un trabajador se verá afectada, no únicamente por las condiciones que el mismo colaborador manifieste, sino que éste, se verá afectado también por las condiciones, propias del trabajo, a las que permanezca expuesto.

Problema de investigación

¿Cómo incide el estrés laboral sobre el clima laboral de la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga?

Figura 1

Árbol de problemas



Nota. La figura muestra el árbol de problema planteado por el autor, para describir la problemática analizada en el trabajo de investigación. Fuente: Elaboración Propia.

La Organización Internacional del Trabajo, como ente rector encargado de la supervisión y ejecución de las actividades laborales propias de las organizaciones, establece cuerpos legales normativos, así como recomendaciones propuestas en materia laboral, para que, en virtud de los principios elementales que se establecen ente sus países miembros, se garanticen las condiciones laborales mínimas estandarizadas que permitan ejecutar los trabajos designados a las personas de manera adecuada, evitando accidentes y consecuencias que se puedan sufrir.

El estrés laboral y el clima laboral, son dos de los factores fundamentales que son parte de la gestión de riesgos laborales, específicamente del riesgo psicosocial; siendo este uno de más preocupantes, que en cifras, han encendido alertas a nivel mundial, reflejando por ejemplo, según datos del Diario Crónica (2022), Ecuador permanecía, hasta el año 2019, como uno de los 3 países en América Latina con mayores indicadores de estrés laboral, lo que reflejaba en su productividad, equilibrio emocional, apareamiento de enfermedades, entre otros. Esto a su vez, significaría pérdidas cuantiosas para las organizaciones, cuyos fines lucrativos se ven mermados a consecuencia de lo sucedido con sus trabajadores, representando un impacto en el PIB de 1,6 millones de dólares al día, como pérdida.

Así mismo es un tema de interés para las organizaciones cuyos intereses se enmarcan por el bienestar del ser humano. Inclusive, parte de la normativa en materia laboral, obliga a los patronos a realizar la gestión preventiva pertinente sobre este tipo de factores que alteran la salud de los colaboradores.

Diario La Hora (2022) recoge al estrés y sus características sociales en un artículo escrito, como una enfermedad más, que ha sido incluida dentro del CIE-11, a cargo de la Organización Mundial de la Salud, cuyo catálogo recoge la mayoría de las enfermedades existentes alrededor del mundo; y el estrés, no ha sido la excepción dentro de este particular. Considerado en un inicio como parte de un trastorno mental, derivado de un proceso traumático para quien lo sufre, tenía como principal consecuencia un sinnúmero de enfermedades psicosomáticas, es decir enfermedades que programan la mente hacia el cuerpo, como gripe, gastritis, dolores musculares, cefaleas, entre muchos síntomas.

Así mismo, los autores Cantón y Téllez (2016) afirman que la satisfacción laboral es entendida como una actitud y como parte del componente emocional, sentimental, que se relaciona e interactúa con el clima laboral; por este motivo que la satisfacción laboral de los colaboradores de cualquier organización, actúan conforme el ambiente en el cual trabajan, generando una relación de influencia sobre ellos de manera positiva, como de manera negativa.

Objetivo general

Determinar la relación de influencia entre el estrés laboral y el clima laboral de la empresa DOCOLAIC S.A. de Latacunga.

Objetivos específicos

Obj. Esp. 1: Contextualizar los fundamentos teóricos sobre estrés y el clima laboral, que contribuirán a entender la relación existente entre ambas variables.

Obj. Esp. 2: Diagnosticar el estado cualitativo y cuantitativo del estrés y el clima laboral de la empresa objeto de estudio.

Obj. Esp. 3: Desarrollar un protocolo que prevenga el estrés, e influya sobre el clima laboral de la empresa objeto de estudio.

Obj. Esp. 4: Valorar a través de criterio de especialistas la influencia que tiene el estrés sobre el clima laboral de la empresa objeto de estudio.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El presente trabajo de investigación analiza la relación de influencia presente en medio de las variables estudiadas dentro de la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga.

Los principales beneficiarios son todas aquellas personas que forman parte del proceso administrativo y operativo de la organización que es objeto de estudio, que forman parte de un numérico de cuarenta y dos personas, cuyas actividades, propias del trabajo desarrollado, reflejan problemáticas de salud integrales. Así mismo, la constitución del Ecuador y demás organismos internacionales como la OIT, demandan a las organizaciones cuyos fines de existir estén relacionados con el trabajo de las personas; que se prevenga el factor salud de sus trabajadores, es decir, que se actúe de manera preventiva y no reactiva, sobre el bienestar físico, bienestar emocional y bienestar social. De manera directa, la prevención del estrés influye directamente sobre la salud, la productividad, la percepción de bienestar y la satisfacción del trabajador; esto, en definitiva, mejorará el rendimiento general de la organización.

En el mismo contexto, el protocolo de prevención de estrés propuesto ayudará a tener una herramienta clara, simplificada y eficaz, en la gestión del talento humano que colabora con DICOLAIC S.A. de Latacunga, mejorando las condiciones en las cuales las personas prestan sus servicios.

Los beneficiarios indirectos, serán todas aquellas organizaciones y negocios del mismo giro económico, que buscan gestionar el talento humano conforme la normativa exige, cuya intención sea generar una cultura preventiva sobre la salud de los trabajadores y sobre la salud en general de los mismos.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

1.1 Contextualización general del estado del arte

Cabanilla et al. (2023) en su trabajo de investigación dedicado al estudio del clima laboral, concluye que:

Los resultados permiten concluir en la existencia de un clima laboral insatisfactorio para la mayoría del personal de la empresa, lo cual dificulta su identificación y compromiso con las metas y objetivos de la organización, perjudicando su comportamiento y desempeño, que en última instancia terminan afectando la atención al cliente y la productividad general. Los reclamos más importantes se refieren a aspectos de dirección estratégica de la empresa, capacitaciones, desconocimiento de funciones, motivación laboral, trabajo en equipo, disfrute de vacaciones, entre otros; los cuales fueron tomados en cuenta al momento de estructurar los elementos centrales de un plan de acción, para el cual el 86% de los trabajadores estaría dispuesto a colaborar en función de que promueva un mejor clima laboral (...) (p. 489)

Los autores ponen en manifiesto, dentro de su investigación y discusión, la importancia que el clima laboral tiene en la interacción con las organizaciones, al ser una macro variable que analiza algunos aspectos más dentro de la misma, por ejemplo: la satisfacción, el aspecto motivacional, el trabajo en equipo, además de algunos factores adicionales más. Por cuanto se concluye que: un clima laboral que no es favorable, de acuerdo con la percepción de la mayoría de los colaboradores de la misma organización, afecta todo ámbito que se relacione directamente con la interacción y las actividades propias del trabajo. Indicando, además que los colaboradores estarían dispuestos a trabajar sobre la promoción de un clima laboral distinto, que favorezca a la organización y quienes forman parte de esta.

El autor además menciona que algunos, de los principales factores encontrados, que intervienen en el proceso estresor de los individuos es la estructura social y sus componentes; como por ejemplo el nivel de participación dentro del sistema social más próximo, así también está la participación social sin expectativas esperadas. El ser humano al ser considerado como un ser social, se encuentra en la necesidad absoluta de tener cierto sentido de pertenencia a las estructuras sociales, económicas, políticas, religiosas, culturales, entre muchas otras, y que, siendo las expectativas de este proceso altas en el individuo, también son parte del proceso del estrés en los individuos al no encontrar un punto de

equilibrio o sensación de confort. La situación expuesta puede generar además afectar de manera negativa, más allá del proceso de estrés; sino que puede derivar o contribuir con problemáticas sociales más graves en el individuo y su estructura social, estas complicaciones pueden estar evidenciadas en el hecho de relacionarse directamente con el crimen, el rechazo al sistema de educación y a ser parte de él, la migración interna y externa, alcoholismo, consumo de sustancias estupefacientes, entre otras que han marcado el ritmo de la economía y de la sociedad profundamente.

Así mismo, Paredes (2016), en su trabajo de maestría en el área de Talento Humano, plantea lo siguiente:

Dentro de los resultados obtenidos por el investigador, se infiere que los niveles de estrés al interior de la empresa objeto de estudio, son altos, debido a determinados factores que están plenamente relacionados con el aspecto tecnológico, de liderazgo y de retroalimentación al interior de los grupos humanos.

Sobre la satisfacción laboral concluye que esta variable estudiada presenta un índice alto de satisfacción, percepción que se fomenta en la participación al interior de la organización, de las estructuras y de las decisiones empresariales tomadas. Así mismo un factor que no está por demás tener en cuenta como punto de inflexión en la investigación del autor, es el ítem correspondiente a la percepción del ambiente físico de la empresa, al ser un factor que presenta un nivel de insatisfacción considerable; por lo mismo que recomienda realizar un estudio de las condiciones típicas del puesto de trabajo y sus condiciones en general, con la finalidad de buscar mejoras y soluciones eficaces.

El autor, posterior al análisis numérico de la medición de sus variables, y después de aplicar la metodología del CHI cuadrado, determinó que las variables no tienen relación entre sí. Por lo tanto, concluye mencionando que el comportamiento de las variables analizadas es independiente.

Además, menciona el autor Ramón (2018), en su trabajo de investigación previo a la obtención de grado de Magíster, que las variables investigadas se comportan de la siguiente manera:

Por un lado, la variable correspondiente al estrés ocupacional y por otro la satisfacción laboral del cuerpo docente de secundaria en San Marcos; variables que previo análisis estadístico mediante la herramienta de correlación de Pearson, el coeficiente obtenido es de -0.535, que es interpretado como

una relación negativa entre las variables, es decir la relación que existe entre ambas es inversa; por lo que se acepta la hipótesis como verdadera.

Mediante el análisis de resultados y mediante la aplicación estadística del coeficiente de Pearson, el autor determina que la relación que existe entre las variables objeto de estudio es directa e influyente, a tal punto que la relación existente obliga a las dos variables a mantener un comportamiento dependiente y reactivo.

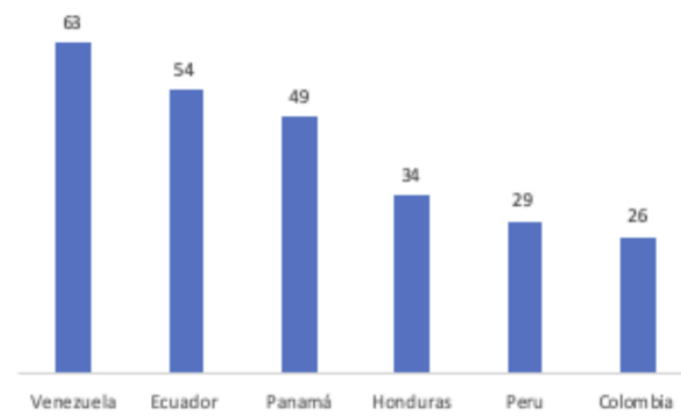
Mejía et al. (2019) basado en su investigación sobre los factores que se relacionan con el estrés laboral de un grupo de trabajadores afirma que:

Se ha encontrado un hecho no menos que curioso, y es que ha podido identificar que más allá de las diferencias sociales en cuanto al género de los individuos, si existen determinadas diferencias entre hombres y mujeres. Menciona que el género femenino es el grupo con mayor índice de vulnerabilidad frente a los episodios de estrés cuya relación esté enmarcada en el ámbito organizacional, profesional. Esto se debe a que, según el autor, las mujeres al manejar, socialmente, un doble rol: pertenecer a un ambiente laboral y además pertenecer a un ambiente de familia, del hogar, genera lo conocido como duplicidad de funciones, las actividades de cada espacio saturan la capacidad física y mental de la mujer, logrando que la misma entre en proceso de estrés e insatisfacción con las tareas y actividades realizadas. Por otro lado, en el caso del género masculino, los factores que irrumpen sobre su bienestar físico y emocional, generando procesos estresores son: inconvenientes en el ambiente laboral de su organización y la falta de reconocimiento laboral.

Mediante su investigación el autor pone en manifiesto hallazgos que se pueden explicar mucho más allá de la salud ocupacional, por cuanto ha mencionado dos datos que son de carácter social, e inclusive de carácter geopolítico. Concluye que un individuo por el simple hecho de pertenecer al género femenino se encuentra, en mayor grado, expuesto a ser víctima del estrés laboral, debido a que las actividades laborales conjugan con las actividades particulares, como el hogar, por ejemplo y este factor incrementaría la sensación de estrés en la persona. Así mismo, por el simple hecho de ser ciudadano de origen venezolano, también contribuiría con el apareamiento o crecimiento del estrés laboral, debido a la situación política y económica que su país atraviesa. Además, como dato adicional, Ecuador se ubica como el segundo país latinoamericano en ocupar el podio correspondiente a los países que mayor estrés laboral sufre.

Figura 2

Porcentaje de estrés en cada uno de los países de Latinoamérica



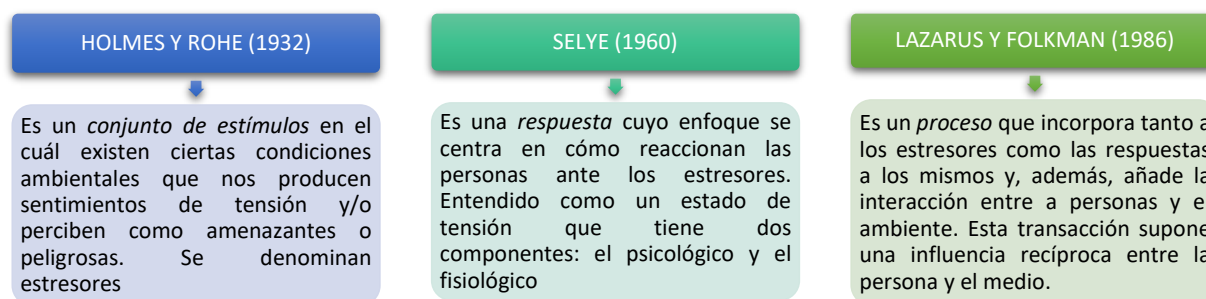
Nota: La figura muestra una representación explicativa sobre los países que más sufren de estrés laboral, según ciertos sectores evaluados. Fuente: Mejía et al (2019)

Según la investigadora Vallejo R. (2022) en su trabajo de maestría, expone sus hallazgos con respecto de cada punto investigado y sometido a un análisis estadístico riguroso, menciona que:

El análisis planteado por la autora ha llevado a comprender el aspecto teórico de las variables en estudio, lo cual facilita la lectura de sus hallazgos y facilita también la interpretación de resultados obtenidos, con el fin de plantear soluciones accesibles y eficaces.

Los orígenes del estrés laboral se remontan al siglo XVII, según Fonseca y Pérez (como se citó en Vidal, 2019) el estrés se relaciona con el término *tensión*, el cuál fue concebido desde una perspectiva técnica, ya que desde la orilla de la ingeniería se hace referencia a la presión aplicada sobre una estructura, y de este modo, las propiedades de elongación o estiramiento de un cuerpo, sufrirá una modificación, alteración y/o cambio en su forma original.

El estrés, basado en teorías tradicionales sobre su origen y concepción, principales características, signos y síntomas, entre otros factores que lo componen, ha podido identificar tres momentos definitorios importantes, que ayudan con su entendimiento y gestión del fenómeno fisiológico y corporal. Por cuanto, para Vidal (2019) estos son:

Figura 3*Teorías tradicionales sobre el origen y concepción del estrés laboral*

Nota: La figura muestra, en una línea de tiempo, cómo han evolucionado las concepciones de estrés laboral, a través de distintos autores y sus investigaciones. Fuente: Elaboración propia (2023).

ESTRÉS

El estrés laboral, se considera como un hecho que ha existido desde el origen del hombre, a tal punto que se considera a este factor, como el responsable de la supervivencia de y evolución de nuestra especie.

Teniendo en cuenta que la tipología del estrés se basa en mecanismos de acción que, de acuerdo con su clasificación: distrés y eustrés; siendo este último el mecanismo que obliga al ser humano a enfrentar una situación peligrosa de dos maneras posibles: huir o atacar. Según Vidal (2019) el estrés se ha convertido en un fenómeno cada vez más común dentro de nuestra sociedad y de mundo laboral, a tal punto que incluso dentro de nuestro lenguaje se ha transformado en una palabra de uso muy frecuente, casi normalizando el cuadro psicofisiológico del mismo. Además, menciona que un tratamiento irresponsable y superficial de esta enfermedad, podría desencadenar en complicaciones mucho más visibles, y agravantes para los individuos que padecen de esta enfermedad.

De igual manera, en su estudio investiga y analiza las variables del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa, en la cual ha podido identificar algunos de los factores que inciden sobre ella, manifestando que en cuanto a la variable estrés en los colaboradores sus índices son bajos, sin embargo, existen factores a considerar como la falta de cohesión, debido a la presión que los colaboradores perciben al interior de la organización.

De igual modo, la autora, menciona en sus conclusiones, sobre la inexistencia de una relación directa, entre las dos variables estudiadas; por cuanto, estas resultan independientes entre sí.

Según Espinoza et. al (2018) sugiere que el estrés está acompañado o determinado inclusive, por un aspecto social, sin embargo, en gran medida, el estrés como tal depende del componente psicofisiológico del ser humano, cuyas funciones en el organismo son necesarias cumpliendo funciones de orientación y regulación de aspectos humanos como la personalidad, por ejemplo, además de contribuir en gran medida con el éxito o fracaso de las actividades propias de los individuos.

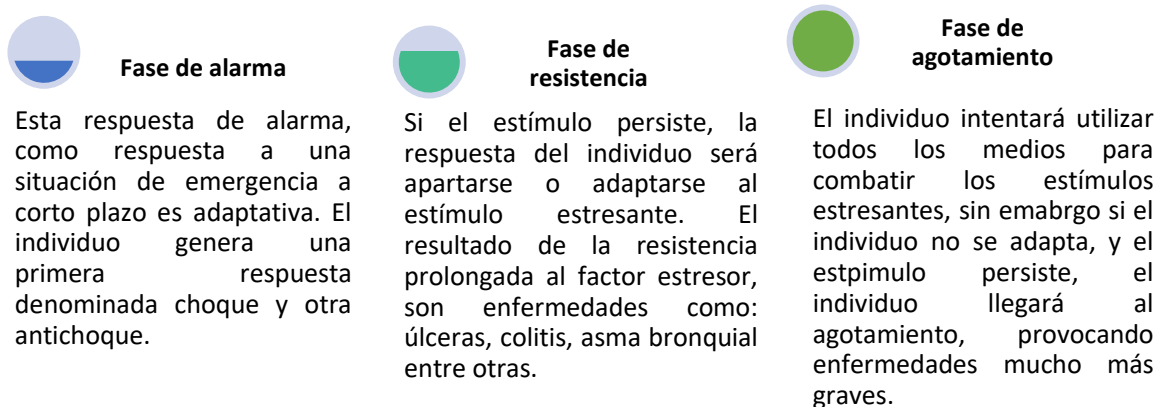
Evidentemente, el estrés es una enfermedad catalogada como tal por la OMS, por cuanto el origen de esta tiene un componente psíquico y un componente físico, cuya interacción e influencia del uno sobre otro; dicho de otro modo, la mente sobre el cuerpo y el cuerpo sobre la mente es el espacio perfecto dentro del cual caben sus efectos, su dinámica y sus consecuencias para el ser humano.

Síndrome General de Adaptación o SGA

Según Vidal (2018) este proceso complejo, se desarrolla y ocurre mediante la interacción neurofisiológica del hipotálamo, hipófisis suprarrenal y del SNA, cuya acción produce una respuesta estandarizada o adquirida por el individuo, cuyo mecanismo de acción se hace presente frente a las demandas del medio ambiente y sus factores estresores. El proceso se ejecutaría de acuerdo con la explicación dentro de la siguiente figura:

Figura 4

Fases del SGA



Nota: Las fases del SGA, detallan el proceso por el cual un individuo procesa los distintos factores estresores provenientes del medio ambiente. Fuente: Vidal (2018).

Tipos de Estrés

De las teorías clásicas y sus autores, que hasta el momento se han mantenido vigentes tenemos a Selye (1974) quien ha rescatado las dos principales conceptualizaciones que son:

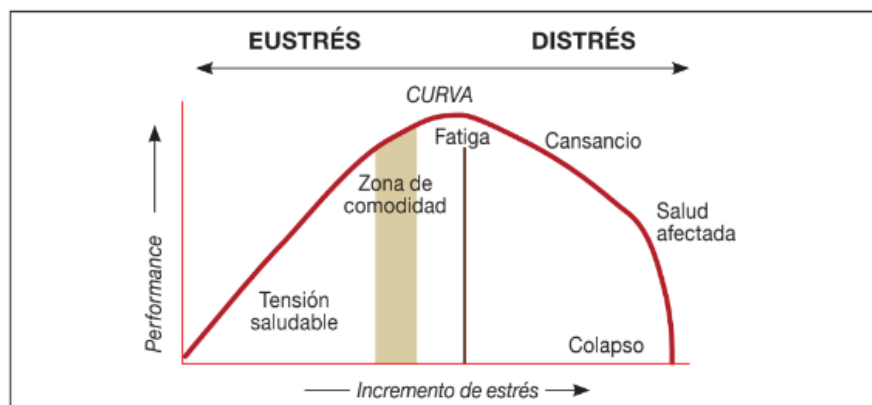
Para Vidal (2018) el estrés es un proceso habitual en el ser humano, ya que todos los días, bajo todas las circunstancias estamos expuestos a distintos factores estresores propios del medio ambiente próximo al individuo, que de una u otra manera alteran el estado *normal* o equilibrio, conocido también como *homeostasis*. Sin embargo, el estrés no es sinónimo de algo negativo o que sea propiamente relacionado con una enfermedad, ya que un estado mínimo de estrés obliga a los individuos a ejecutar acciones en beneficio de sí mismo, haciendo que este mismo alcance objetivos, logre metas e incluso obligando al organismo a funcionar de manera correcta. Por otro lado, el desconocimiento de esta temática y el desinterés por la gestión de este particular obliga al organismo a incurrir en acciones patológicas negativas. Entonces, el autor divide el estado de estrés en dos tipos, y estos son:

Eustrés: Correspondería al estrés positivo. (...) cuya principal función es mantener al ser humano en vigilo, ya que es un proceso necesario para el desempeño de las funciones básicas del día a día en los individuos.

Distrés: Es el estrés negativo (...) cuya principal función es producir cansancio, agotamiento en el ser humano y su componente físico y psicológico, esto con la finalidad de evitar que, por el esfuerzo excesivo en las tareas o actividades, genere mayor desgaste o produzca en el mediano plazo, complicaciones físicas o mentales mayores.

Figura 5

Representación gráfica del Eustrés y Distrés



Nota: El eustrés o estrés positivo y su interacción con el distrés o estrés negativo. Fuente: Vidal (2018).

El estrés en los problemas de salud

Según Vidal (2018), las principales complicaciones relacionadas con el estrés son:

Figura 6

Principales complicaciones del estrés en los individuos

<i>1. A nivel cognitivo-subjetivo</i>	<i>2. A nivel fisiológico</i>	<i>2. A nivel motor u observable</i>
Preocupación Temor Inseguridad Dificultad para decidir Miedo Pensamientos negativos sobre uno mismo Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades Temor a la pérdida de control Dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.	Sudoración Tensión muscular Palpitaciones Taquicardia Temblo Molestias en el estómago Otras molestias gástricas Dificultades respiratorias Sequedad de boca Dificultad para tragar Dolores de cabeza Mareo Náuseas Molestias en el estómago Tiritar, etc.	Evitación de situaciones temidas Fumar, comer o beber en exceso Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.) Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta Tartamudear Llorar Quedarse paralizado, etc.

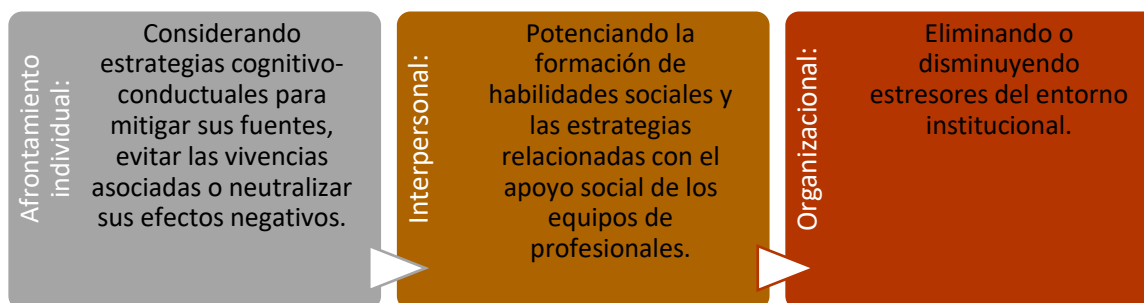
Nota:

Las principales complicaciones que el estrés puede causar a nivel cognitivo, fisiológico y motor en los individuos. Fuente: Vidal (2018).

Manejo o control del estrés

Figura 7

Manejo del estrés



Nota: El manejo del estrés en sus distintos niveles de interacción con el aspecto social. Fuente: Espinoza (2018).

Estrés Laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) el estrés laboral se define como una respuesta que todos los individuos podemos experimentar, expresar y poner en manifiesto, mediante ciertas conductas que pueden aparecer durante el proceso de estrés y que inclusive, muchas de ellas pueden derivar en signos enmarcados dentro de un cuadro clínico. En general el estrés dentro de las organizaciones, entre sus tantas causas, puede ocurrir cuando, por ejemplo: el puesto del trabajo no está diseñado de acuerdo con la demanda laboral del trabajador, cuando en frecuencia o tiempo, superan las actividades laborales al tiempo efectivo de trabajo del individuo; y además, estas condiciones pueden incrementar el cuadro estresor cuando los trabajadores no tienen apoyo o gestión suficiente por parte de los compañeros, supervisores, jefes y demás personas que coexistan dentro del mismo ambiente laboral.

Por otro lado, en ocasiones suele confundirse ciertos aspectos y criterios con respecto del estrés laboral, esto sucede cuando, de alguna manera por justificar una mala gestión, una mala conducta, una mala actitud, se utiliza de excusa al estrés laboral. Cabe indicar que, el estrés laboral debe ser diagnóstica por un profesional de la psicología en las organizaciones.

El entorno laboral, la globalización, la estandarización de procesos, la demanda de trabajo, optimización de tiempos y demás recursos hace que el ritmo laboral y productivo de las industrias y empresas a nivel mundial haya incrementado, exigiendo y demandando cada vez mucho más esfuerzo de sus colaboradores, sin embargo, el cuerpo humano, al exponerse a una mayor demanda laboral, presentará también un mayor desgaste físico y emocional. Es por este motivo que la gestión del personal, en consideración de su salud, deberá realizar una gestión preventiva, y evitar convertirse en una gestión correctiva.

El estrés laboral puede ocasionar graves complicaciones tanto para el individuo que se expone a sus factores estresores, como para la empresa, afectando su rendimiento y productividad. Así mismo, existe menor probabilidad de que las personas que se encuentran relacionadas con un ambiente laboral óptimo e idóneo que se ajusta a su conocimiento, habilidades, destrezas, padezcan de esta complicación, ya que la gestión de actividades, de carga de trabajo y presiones se pueden solucionar o modificar de una manera mucho más eficaz, ajustando tiempos, cantidades, etc. Esto le permite al trabajador, producir a su propio ritmo, a su propia modalidad, haciendo que inclusive los supervisores y colegas sean partícipes de dichos mecanismos.

El contenido del trabajo

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) el contenido del trabajo depende ciertos factores que pueden ser:

Tabla 1
Contenido del trabajo

FACTOR	CARACTERÍSTICAS
Contenido del Trabajo	Monotonía, escasa estimulación, falta de sentido en las tareas planteadas, falta de variedad en las tareas.
Carga de trabajo y Ritmo de trabajo	Mucho o poco por hacer, trabajo bajo presión, excesiva supervisión, metas poco específicas, resultados insuficientes
Horarios de trabajo	Turnos rígidos, turnos excesivamente largos, turnos que no permitan la sociabilización, turnos de trabajo mal diseñados, turnos que no permiten el descanso.
Participación y Control	No existe la participación en la toma de decisiones, no hay control en el trabajo, los métodos poco eficientes, entorno laboral en general.

Nota: Los factores propios de las actividades laborales que influyen sobre el apareamiento del estrés. Fuente: Elaboración propia (2023).

Contexto de trabajo

La OMS (2020) afirma en su publicación lo siguiente sobre el contexto del trabajo:

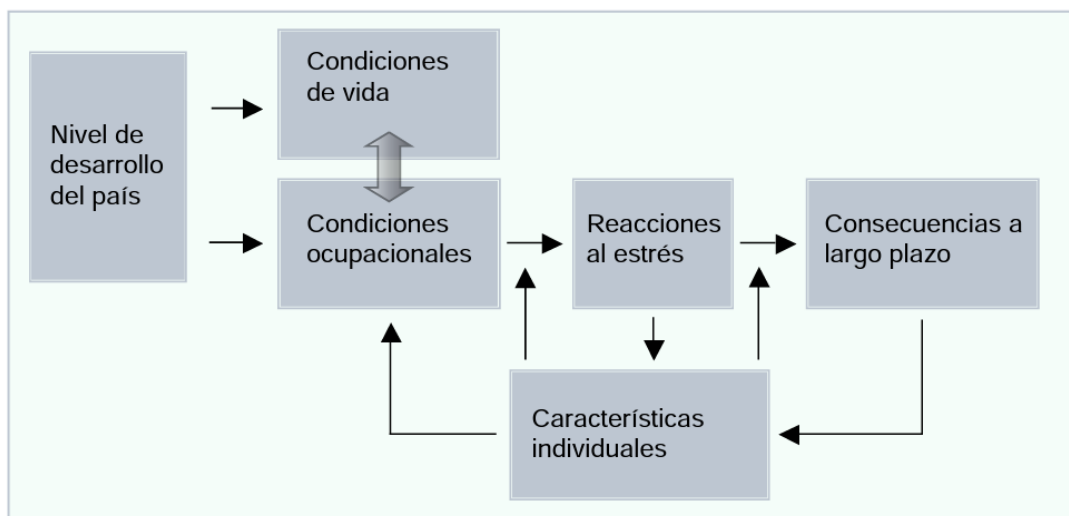
Tabla 2
Contexto del trabajo

FACTOR	CARACTERÍSTICAS
Desarrollo profesional	Poco crecimiento, inexistencia de mejoras salariales, ausencia de reconocimiento.
Estatus y remuneración	Inseguridad laboral, falta de promoción, bajo valor social, evaluación de desempeño parcializada e injusta, conflictos con el rol desempeñado
Rol del trabajador	Puesto mal diseñado, ausencia de capacitación, conflictos de rol.
Relaciones interpersonales	Supervisión amenazante, desconsideradas, malas relaciones con los compañeros, malas relaciones con los jefes, violencia, acoso
Cultura organizacional	Mala comunicación interna, falta de reglamentos, objetivos poco claros y estructurados, estrategia organizacional mal diseñada.
Vida familiar y laboral	Problemas en el hogar, falta de apoyo del hogar en aspectos laborales, no hay apoyo ni seguimiento a los conflictos sociales reales.

Nota: Los contextos del trabajo, son aspectos importantes de analizar ya que son ejes transversales que son ajenos al mismo ambiente laboral, sin embargo, afectan sobre el rendimiento del individuo en el mismo contexto laboral. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 8

El estrés relacionado al trabajo



Nota: Causas y consecuencias del estrés laboral. Fuente: OMS (2020)

Síndrome de Burnout

Para Vidal (2018), las principales diferencias entre el estrés laboral y el síndrome del quemado, conocido también como Burnout son:

Figura 9

Síndrome de Burnout

<i>Estrés</i>	<i>Síndrome de burnout</i>
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación y desvinculación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es primario	El daño emocional es el primario
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y a la energía psíquica
Depresión como síntoma para mantener la energía física	Depresión es semejante a una pérdida de ideales de referencia, tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Solo produce efectos negativos

Nota: El estrés laboral y el burnout (síndrome del quemado) aparecen en proporción a la cantidad e intensidad de la carga laboral que recibe el individuo. Fuente: Vidal (2018).

Clima laboral

La autora Bordas (2016) menciona que el clima laboral hace referencia al trabajo y su contexto, es decir, refiere al conjunto de elementos tangibles e intangibles, materiales y no materiales que tengan relación o participación, durante alguna parte del aspecto productivo del individuo con el ejercicio de sus funciones. Estos permanecen relativamente estables en la organización, pudiendo influenciar sobre las aptitudes y actitudes de los trabajadores, en su motivación y comportamiento, por ejemplo; viéndose esto reflejado en el rendimiento general de la organización. El mismo puede ser percibido y caracterizado por los integrantes de la organización, por cuanto desde un punto de vista subjetivo, los integrantes de esta misma podrían describirlo. Sin embargo, el clima organizacional puede sufrir alteraciones, cambios importantes que determine el correcto estado y funcionamiento de la organización, alineado a una cultura y objetivos diseñados en favor de esta. Las personas que ejercen el liderazgo son los llamados a contribuir con el manejo y equilibrio del clima organizacional, generando adaptaciones y cambios considerables sobre la organización.

El clima laboral, es el conglomerado de diversos factores que alteran directamente al comportamiento del individuo y su desempeño dentro de una organización, pudiendo ser este positivo o negativo, y en su defecto, esto podría evidenciarse en los resultados o metas de la organización, además puede tener como consecuencia bajos o altos resultados de productividad, satisfacción, motivación, entre otros factores importantes, que componen el clima organizacional.

Figura 10

Gestión del clima laboral



Nota: La gestión del clima laboral, forma parte de una gestión integral de más variables organizacionales, como son: el capital intelectual, la dirección estratégica y la sociedad del conocimiento. Fuente: Bordas (2016).

Dimensiones del Clima Laboral

Bordas (2016) dentro del clima laboral, menciona 8 dimensiones consideradas como las más representativas, de acuerdo con diversos autores y diversas corrientes teóricas y filosóficas, estas son:

Autonomía: Hace referencia a la capacidad en la que los miembros de la organización pueden tomar sus propias decisiones y solucionar conflictos e inconvenientes propios de sus actividades laborales, sin necesidad de solicitar la aprobación de un supervisor o jefe. Es decir, ser autosuficientes con las actividades laborales y tener capacidad de iniciativa y proactividad.

Cooperación y apoyo: Es la medida en la que los colaboradores miembros de toda organización manifiestan la existencia de un ambiente laboral idóneo que fomenta el compañerismo, la cordialidad y los valores personales.

Reconocimiento: Es el grado en el que los colaboradores de una organización sienten que la organización reconoce, valora y retribuye su trabajo y su persona dentro del ambiente laboral.

Organización y estructura: Es la medida en la cual los individuos perciben que los procesos y demás actos administrativos están regulados, normados, estandarizados, coordinados, permitiendo que las tareas y los tiempos sean mucho más eficientes, sin necesidad de incrementar el aparato burocrático de la organización.

Innovación: La capacidad y espacio que se otorgue a los colaboradores de una organización para ser partícipes propositivos de nuevos métodos, técnicas, sugerencias sobre la mejora y optimización de los recursos asignados, y la innovación de las tareas, basándose en aspectos como la creatividad, la experiencia, controlando los riesgos que estas actividades suponen.

Transparencia y equidad: Es la medida en la cual los individuos perciben que en la organización existe políticas y prácticas claramente diseñadas, aplicadas y evaluadas que ayudan al colaborador a conseguir sus metas de una manera mucho más eficiente.

Motivación: Aspecto sobre el cuál se fundamenta el rendimiento, la producción, teniendo como característica clave la fidelizando a los miembros partícipes de toda organización.

Liderazgo: Es la manera en la cual los mandos altos se relacionan con los mandos bajos, teniendo en cuenta su comportamiento, la comunicación, y la manera de interacción entre el universo de colaboradores.

Satisfacción Laboral

Para Bordas (2016) diversos autores, dentro de sus producciones bibliográficas, han manifestado que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son los mismo, o cuando poco guardan una muy estrecha relación; sin embargo, sin embargo, son distintas. La diferencia radica principalmente en el ámbito descriptivo sobre el cuál versa el clima organizacional, dejando de lado la naturaleza evaluativa de la satisfacción laboral.

Inteligencia Emocional

Para Goleman (1994) la inteligencia emocional es la totalidad de habilidades con las que todos los individuos nacen, así mismo estas pueden ser aprendidas o desarrolladas en el transcurso del diario vivir de las personas. Estas habilidades parten desde la emocionalidad, la simpatía, la empatía, la motivación, y muchas otras características propias del ser humano, que preponderan el desarrollo y convivencia de la sociedad. Necesariamente, esto no significaría que se produzcan cambio o modificaciones a nivel personal, emocional, intelectual entre otros, sino por el contrario alienta a que los estímulos recibidos del medio ambiente no afecten al ser humano, o en su defecto los mismos estímulos sean gestionados de mejor manera.

Goleman (2014), define de una manera muy precisa la relación de la inteligencia emocional con las situaciones del diario vivir *“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno. Con el propósito justo y de modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”* (p. 6).

El impacto de la inteligencia emocional en la eficacia organizativa

La inteligencia emocional desempeña un gran papel dentro de la gestión de las organizaciones, sobre todo al momento de analizar a los trabajadores, su rendimiento, su productividad, su motivación, su percepción de bienestar y satisfacción con la organización, ya que, por ejemplo durante la bonanza de muchos de los países desarrollados, es mucho más difícil mantener o retener talentos o capitales humanos prominentes, ya que las ofertas se manifiestan unas, de manera más atractiva, que otras; con

mejores salarios, mejores condiciones de trabajo, mejor diseño de actividades entre otras. Este particular, por ejemplo, hace que la gestión de talento humano deba considerar no solo el aspecto físico y salarial de los colaboradores; sino que también el aspecto mental y todo su espectro emocional y racional, en relación con las decisiones que el individuo pueda tomar.

CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

2.1 Resumen

El estrés y el clima laboral son dos factores importantes en el ámbito organizacional, al determinar patrones de conducta, de comportamiento, de rendimiento y de productividad. Es importante para las organizaciones el estudio de estas variables con especial énfasis en la gestión de recursos, siendo el más importante, el ser humano, conocido también como capital humano. De la información recolectada, y de acuerdo con los cuestionarios y sus baremos, ambos estandarizados por los organismos internacionales y su equipo de profesionales, se encuentran resultados importantes que ayudan a explicar algunos de los fenómenos que ocurren en el ámbito organizacional, específicamente en la empresa DICOLAIC S.A. de la ciudad de Latacunga. En el caso del estrés laboral, en términos generales, DIOLAIC S.A. tiene un nivel bajo de estrés (60 pts.); por otro lado, en su evaluación individual, el área que presenta un índice de estrés intermedio es el área Tecnológica (12 pts.). Para la evaluación de clima laboral, se obtuvieron resultados similares, en promedio la organización está dentro de los estándares promedio de clima laboral (116, 31 pts.) siendo una de sus áreas sobre la cual prestar atención la Estabilidad Laboral (10.43 pts.) representando un indicador de bajo clima laboral promedio. Además, mediante un análisis correlacional entre las dos variables estudiadas, se puede determinar que la relación entre estas es positiva muy débil, sin embargo, su nivel de significancia permite identificar que: no existe ninguna relación entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Estrés, clima, enfermedad, organización, capital humano, estabilidad laboral.

2.2 Abstract

Stress and work climate are two important factors in the organizational environment, as they determine patterns of conduct, behavior, performance and productivity. It's important for organizations to study these variables with special emphasis on resource management, the most important of which is the human being, known as human capital. From the collected information, and according to the questionnaires and their scales, both standardized by international organizations and their professionals team, there are important results to explain some of the phenomena that is happening in the organizational environment, specifically in the company DICOLAIC S.A. in the city of Latacunga. In case of work stress, DIOLAIC S.A. has a low level of stress (60 pts.); on the other hand, in it's individual evaluation, the area that presents an intermediate stress index is the Technological area (12 pts.). For the work climate evaluation, similar results were obtained, on average the organization is within the average standards of work climate (116, 31 pts.) being one of its areas to pay attention to the Job Stability (10.43

pts.) representing an indicator of low average work climate. In addition, through a correlational analysis between the two variables studied, it can be determined that the relationship between them is very weak, i.e. their relationship is very weak, with little influence of one variable on the other.

Key Words: Stress, climate, illness, organization, human capital, labor stability.

2.3. Introducción

El éxito de toda organización está determinado por diversos factores que influyen directamente sobre la misma, estos en su mayoría dependerán de la gestión de esta; sin embargo, habrá aspectos incontrolables, que forman parte de las amenazas externas que son características del entorno social, dentro del cual, las organizaciones la componen también. La gestión de Talento Humano es uno de los ejes transversales que influye de manera directa sobre la organización como tal, ya que su función principal es captar al personal idóneo, que se ajuste, en gran medida, de acuerdo con un puesto de trabajo y a la necesidad institucional de contar con el mismo. La planificación de objetivos, de metas marcan la trazabilidad, el horizonte, de las organizaciones, por cuanto esto marca el ritmo laboral de las personas que a ellas pertenecen. En síntesis, depende de la gestión idónea de las organizaciones el lograr o no las metas planteadas.

Bajo la misma lógica, las organizaciones, responsables de su capital humano, han optado por gestionar los factores que impidan el crecimiento y desarrollo de estos. En este sentido, las organizaciones tienen la gran responsabilidad de fomentar e implementar cambios propositivos que busquen la mejora continua no solo de sus procesos, de sus finanzas, de su productividad; sino de su gente.

El contexto social, político y económico del país, también influye de manera directa sobre ciertos componentes organizacionales, siendo uno de estos el estrés laboral, que particularmente coexiste con los individuos de manera natural; siendo el causante de muchas complicaciones a nivel salud, e inclusive pérdidas millonarias en las organizaciones, por la baja productividad de la estas.

Ecuador no es la excepción, también ha venido acumulando pérdidas cuantiosas debido a la falta de gestión de estas enfermedades que hacen vulnerables a los seres humanos dentro del entrono organizacional.

En el presente artículo, se pone en manifiesto el estudio de las variables: estrés laboral y clima laboral, en busca de su relacionamiento e influencia sobre los colaboradores. En base al desarrollo de dos

capítulos se expondrán las dos variables a un análisis estadístico riguroso, con la finalidad de poder explicar la influencia que una variable tiene sobre la otra, o en su defecto, entender por qué no se relacionan entre sí, es decir entender por qué son independientes.

DICOLAIC S.A. ha manifestado su intención de colaboración con la investigación planteada, ya que se muestran expectantes de conocer ciertos fenómenos que, a la vista de todo el mundo, no son tan perceptibles y que de alguna manera ayudan a explicar muchas de las situaciones que ocurren al interior de las organizaciones.

2.4. Metodología

2.4.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque investigativo cuantitativo, según Hernández et. al (2014) tiene en cuenta la recolección y procesamiento de datos numéricos, con la finalidad de someter los mismos a varias pruebas estadísticas y verificar si el fenómeno es comprobable, de acuerdo con las hipótesis planteadas, estableciendo pautas de comportamiento y comprobar o negar la veracidad de algunas teorías.

Para la investigación en desarrollo se tiene en cuenta el enfoque cuantitativo, ya que se requiere hacer un análisis situacional o una medición de las variables objeto de estudio, las mismas que se analizarán mediante herramientas numéricas-estadísticas, con la finalidad de brindarle mayor confiabilidad y soporte al trabajo y la discusión que, de este trabajo, pueda obtenerse. Esto nos ayudará a entender los fenómenos que existan o coexistan al interior de la organización estudiada. Así mismo, se explicará y entenderá la relación de influencia que existe entre las variables, de ser el caso, caso contrario se explicará la no relación entre las mismas.

2.4.2. Tipo de investigación

Según Sampieri (2014) los procesos de estudios e investigaciones de carácter descriptivos correlacionales, brindan un sentido muy amplio de información que permita establecer el conocimiento específico y, que, además puedan incluir distintos alcances sobre las etapas de su desarrollo. Así mismo, las investigaciones descriptivas permiten estructurar de mejor manera las investigaciones propuestas por este tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación es de carácter descriptivo, puesto que, mediante instrumentos específicos, basados en la comprobación numérica, se consigue medir las variables en estudio para identificar su comportamiento y relacionamiento con otras variables, y a través de ello, poder describir el fenómeno existente, comprobar teorías e hipótesis.

2.4.3. Diseño de la Investigación

El proyecto tiene un diseño cuantitativo no experimental, debido a que, para la medición de las variables, el investigador toma una muestra transversal de la realidad in situ y en desarrollo del fenómeno existente entre las variables en estudio, por cuanto el investigador no influirá sobre las conductas propias de los individuos encuestados, con la finalidad de no manipular o modificar las variables.

Hernández et. al (2014) menciona sobre el tema que se trata de análisis dentro de los cuales podemos modificar o ajustar las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables, así podemos ver y entender el comportamiento natural de las mismas para brindar una explicación apegada a la veracidad y a la ciencia.

2.4.4. Población y Censo

Población: la población objeto de estudio será la totalidad de los sujetos colaboradores de la empresa DICOLAIC S.A., cuyo valor numérico es de cuarenta y dos (42) colaboradores, cuyo tiempo mínimo de relación laboral con la organización sea de tres (3) meses.

Inclusión: La investigación se realizará al personal administrativo y al personal operativo, en representación del total de la fuerza productiva de DICOLAIC S.A.

Exclusión: Colaboradores que tengan un tiempo de relación laboral inferior a 3 meses; así mismo se excluyen las personas que tengan licencia de cualquier índole y se encuentren ausentes al momento de aplicados los instrumentos correspondientes.

2.4.5. Métodos, técnicas e instrumentos

Deductivo: La presente investigación tiene como propósito el estudio de dos variables, por cuanto se pretende buscar los efectos e influencia que tiene una sobre otra, basados en metodologías estadísticas que resultan ser fundamentales para explicar los fenómenos y así poder conseguir los objetivos planteados dentro de la investigación.

Estadístico: Se aplican dos herramientas estadísticas para brindar mayor soporte a la presente investigación; sobre los instrumentos se aplicará el coeficiente del Alpha de Cronbach para verificar la confiabilidad del instrumento; así mismo, para obtener el coeficiente de correlación que existe entre las variables en estudio, se aplica la correlación de Pearson.

Técnica e instrumento: La técnica, mediante la cual se hará la recolección de información será la entrevista, mediante la elaboración de un cuestionario tipo Likert, cuya interpretación estará relacionada a una opción de frecuencia o repetibilidad de las acciones y/o situaciones expuestas en las preguntas.

2.5. Resultados – Discusión

Los resultados correlacionales, dependen en gran medida de diversos factores socio demográficos, socio culturales, geográficos, históricos etc., en general dependería del entorno laboral en el que las variables de estudio se encuentren al momento de realizar el estudio transversal, por ejemplo: en entornos laborales administrativas o de oficina, al ser la dinámica distinta con respecto de estudiada en este documento, se encuentra que existe una relación inversa proporcional entre sus variables, es decir: a mejor clima laboral, menor estrés, según Castillo (2017).

Para analizar, entender y explicar el comportamiento de las variables en estudio, es necesario tener en cuenta la influencia que el entorno laboral ejerce sobre la percepción de los fenómenos en la organización, entender el contexto de la misma sobre el cuál estas coexisten; es decir, el comportamiento de la variable estrés, estará determinado en gran medida, por la interacción que existe entre los factores estresores propios del ambiente organizacional; sin embargo, la empresa DICOLAIC S.A. al no tener definida su estructura orgánica ni su estructura funcional en su totalidad, mantiene los cargos y actividades propias del trabajo definidos por la costumbre y la necesidad del momento, más allá de formalizar los mismos mediante gestión documental. De igual modo, aspectos como el liderazgo y la retroalimentación según Paredes (2016) influyen sobre el estrés laboral por conflictos de liderazgo, conflictos tecnológicos y de retroalimentación. No obstante, DICOLAIC S.A. al ser una institución que confía en la organización circular, no promueve la existencia de jerarquías marcadas, ni de liderazgos específicos; por el contrario, todos los colaboradores se encuentran al mismo nivel, sin aspectos preferenciales y con retroalimentación efectiva del grupo. De igual manera, el clima laboral está determinado por la razón de la costumbre de sus trabajadores, tejiendo redes de compañerismo, de apoyo mutuo y de solidaridad. Sin embargo, la situación de su estabilidad laboral, al ser el único factor que permanece alejado del control de la organización es el motivo de preocupación de la mayoría de los propios colaboradores.

2.6. Análisis de resultados

Estrés laboral

Para medir y entender el estrés laboral se ha utilizado la metodología diseñada por la Organización Internacional del Trabajo, en trabajo conjunto con la Organización Mundial de la Salud OMS, las categorías que el instrumento evalúa y estas son:

- Clima Organizacional
- Estructura Organizacional
- Territorio Organizacional

- Tecnología
- Influencia del Líder
- Falta de Cohesión
- Respaldo del Grupo.

Su escala Likert de puntuación es la siguiente:

Tabla 3

Escala Likert, instrumento de medición Estrés Laboral

Indicador	Interpretación
1	Nunca es fuente de estrés
2	Raras veces es fuente de estrés
3	Ocasionalmente es fuente de estrés
4	Algunas veces es fuente de estrés
5	Frecuentemente es fuente de estrés
6	Generalmente es fuente de estrés
7	Siempre es fuente de estrés

Nota: La tabla de interpretación del instrumento medidor de Estrés Laboral, puede ser interpretado en un rango de 1 hasta 7, siendo el primero, un indicador de no existencia del estrés; siendo el último el resultado de la presencia permanente del factor en estudio. Fuente: Elaboración propia (2023).

Para la calificación e interpretación de los resultados del instrumento aplicado correspondiente, se revisa la tabla de equivalencias a los puntajes totales alcanzados (baremo) y es el siguiente:

Tabla 4

Resultados de la puntuación, instrumento Evaluación del Estrés Laboral OIT-OMS.

RESULTADOS DE LA PUNTUACIÓN (BAREMO)	
Nivel de estrés	Puntaje Alcanzado
Bajo nivel de Estrés	> 90
Nivel Intermedio de estrés	91-117
Estrés	118-153
Alto nivel de estrés	154 o más

Nota: El baremo correspondiente a la metodología de evaluación de estrés laboral, nos indica los criterios propios del nivel de estrés que las personas puedan percibir y además pueda influir sobre diversos factores dentro del ámbito laboral. Fuente: Elaboración propia (2023).

Tabla 5
Agrupación de categorías por pregunta

AGRUPACIÓN DE ITEMS	
ÍTEM	PREGUNTAS
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio Organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del Líder	5, 6, 13, 17
Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del Grupo	8, 19, 23

Nota: La agrupación de las preguntas, para el procesamiento de las respuestas se desarrolla como la tabla indica. Fuente: Elaboración propia (2023).

Tabla 6
Agrupación de categorías

AGRUPACIÓN DE ITEMS	
ÍTEM	RANGO DE ESTRÉS
Clima Organizacional	4-28
Estructura Organizacional	4 a 28
Territorio Organizacional	3 a 21
Tecnología	3 a 21
Influencia del Líder	4 a 28
Falta de Cohesión	4 a 28
Respaldo del Grupo	3 a 21

Nota: Rangos mín. y máx. de estresores dentro del cuestionario. Fuente: Elaboración propia (2023).

Recolección de datos

El instrumento aplicado para medir el estrés laboral consta de un cuestionario con veinte y cinco (25) preguntas con una escala Likert cuyo rango va desde el 1 hasta el 7, indicando, en sus extremos, indicando estos si la frecuencia corresponde a SIEMPRE Y NUNCA es fuente de estrés, respectivamente.

Resultados del instrumento aplicado

Tabla 7

Resultados Análisis Estrés Laboral DICOLAIC S.A.

ÁREA	VALOR POR ÁREA	INTERPRETACIÓN
TOTAL, PROMEDIO	67	Bajo Nivel de estrés

Nota: El resultado obtenido, de acuerdo con la siguiente tabla, indica el nivel de estrés existente en DICOLAIC S.A. Fuente: Elaboración propia (2023).

Tabla 8

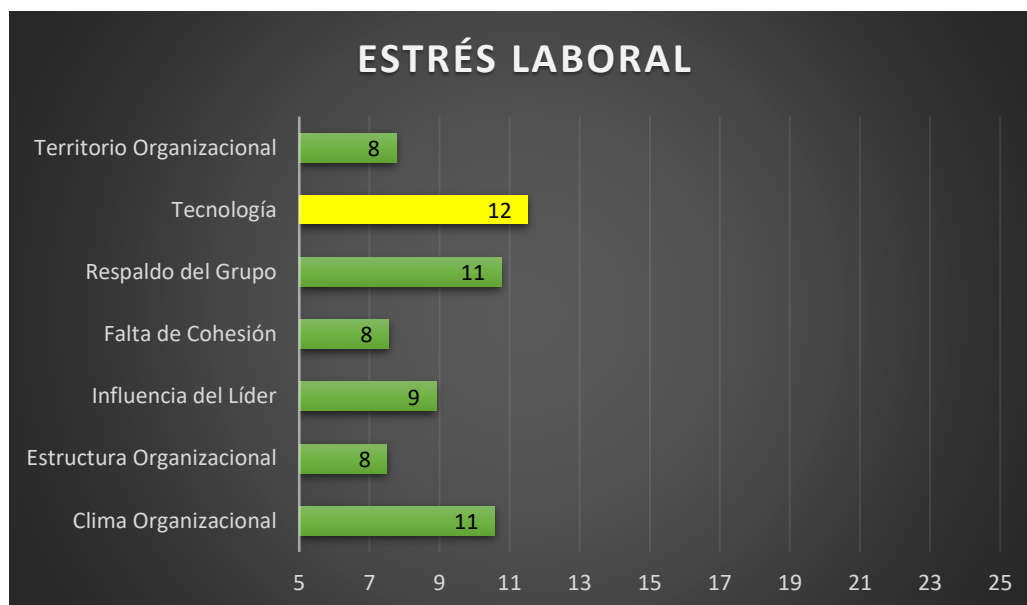
Resultado Análisis Estrés Laboral DICOLAIC. S.A. por categoría de estudio

ÁREA	VALOR POR ÁREA	INTERPRETACIÓN
Clima Organizacional	11	El área de estudio no muestra cambios ni necesidades de intervención
Estructura Organizacional	8	El área de estudio no muestra cambios ni necesidades de intervención
Influencia del Líder	9	El área de estudio no muestra cambios ni necesidades de intervención
Falta de Cohesión	8	El área de estudio no muestra cambios ni necesidades de intervención
Respaldo del Grupo	11	El área de estudio no muestra cambios ni necesidades de intervención
Tecnología	12	El área tecnológica afecta, en pequeña medida a los trabajadores de DICOLAIC S.A., debido a que muchos trabajos que pueden ser tecnificados, aun se los realiza de forma manual.
Territorio Organizacional	8	El área de estudio no muestra cambios ni necesidades de intervención

Nota: La empresa DICOLAIC S.A. muestra según los datos obtenidos mediante el cuestionario, que los trabajadores gestionan muy bien su estímulo de reacción a los factores estresores. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 11

Gráfica resumen estrés laboral por categoría



Nota: La gráfica muestra las categorías que se mantienen en un estado de estrés bajo, excepto la categoría de “Tecnología”, cuyos factores obedecen a las tareas designadas y que están estrechamente relacionadas con el ámbito tecnológico, al momento de la operación de cargas, de manejo de sistemas.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Prueba de confiabilidad

La fórmula de cálculo del coeficiente de Cronbach se determina de la siguiente manera:

Figura 12

Fórmula de cálculo coeficiente de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α : alfa de cronbach V_i : Varianza de cada ítem
 k : número de ítems V_t : Varianza del total

Nota: Ayuda a verificar la confiabilidad que brinda un instrumento de recolección de datos. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 13

Rangos del Alpha de Cronbach

$\alpha \geq 0.9$	$0.8 \leq \alpha < 0.9$	$0.7 \leq \alpha < 0.8$	$0.6 \leq \alpha < 0.7$	$0.5 \leq \alpha < 0.6$	$\alpha < 0.5$
• EXCELENTE	• BUENA	• ACEPTABLE	• CUESTIONABLE	• POBRE	• INACEPTABLE

Nota: La escala de referencia sobre la consistencia interna, determina que un instrumento es eficaz, cuando su coeficiente se encuentra dentro del rango de $0.7 \leq \alpha < 0.8$ tendrá una equivalencia de ACEPTABLE, entre $0.8 \leq \alpha < 0.9$ tendrá una equivalencia de BUENA, y $\alpha \geq 0.9$ tendrá una equivalencia de EXCELENTE. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 14

Análisis Software SPSS (IBM)

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad instrumento "CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL"	
		N	%		
Casos	Válido	42	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido	0	,0	,811	25
	Total	42	100,0		

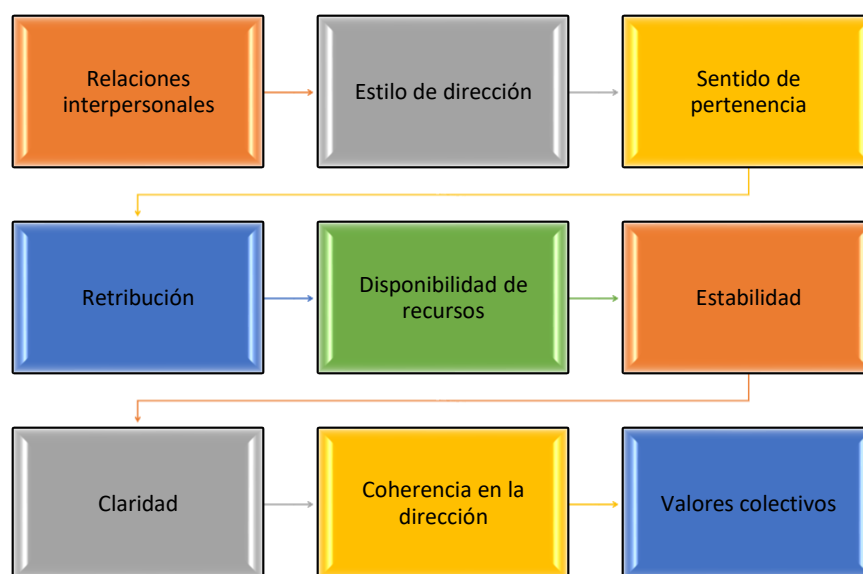
Nota: Al análisis estadístico realizado en el Software SPSS (IBM) determina que el valor del coeficiente obtenido de la revisión correspondiente al instrumento aplicado de Clima laboral es bueno, de acuerdo con la escala de consistencia interna. Fuente: elaboración propia (2023).

Clima Laboral

Para la medición del clima laboral se ha utilizado la metodología de Escala de Clima Organizacional o Prueba EDCO, como mencionan sus autores Acero et al. (2015) el cuestionario evalúa el clima organizacional de una institución, implementando un cuestionario basado en 40 ítems que abarcan distintas áreas de estudio, y estas son:

Tabla 9

Áreas de estudio del Clima Laboral



Nota: Las áreas del clima laboral, definen el fenómeno de interrelación entre los colaboradores y los factores inobservables dentro de la organización. Fuente: Elaboración propia (2023).

El estudio parametrizado de estas categorías, nos aproximan a la realidad del clima laboral institucional.

Así mismo, como prueba de confianza del instrumento, su elaboración y aplicación, se aplicó la herramienta estadística conocida como el coeficiente de Cronbach, o Alpha de Cronbach, recurso que pone en manifiesto numérico la fiabilidad de los datos recolectados, para su posterior procesamiento. Para mayor comprensión de lo expuesto tenemos los siguientes datos recolectados, análisis e interpretación de estos.

2.7. Recolección de datos

La recolección de datos se hizo mediante la aplicación del cuestionario anónimo de 40 preguntas, a un universo muestral de 42 personas, de distinto género, edad, cargo, condición socioeconómica y nivel académico distintos. Obteniendo los datos en el documento correspondiente (ver anexo B).

2.8. Resultados del instrumento aplicado

Del instrumento aplicado en la organización DOCILAIC S.A. DE LATACUNGA, se obtuvo un valor correspondiente a 116.31, según el baremo del instrumento, este valor corresponde a un estado PROMEDIO en cuanto al análisis de clima laboral se pueda inferir. Esto representa cierta estabilidad o punto medio de sensación, conformidad, estabilidad, entre otras escalas que evalúa el instrumento. A continuación, se presenta la figura con el análisis del resultado.

Tabla 10

Resultado Análisis Clima Laboral DICOLAIC. S.A.

RESULTADO GENERAL EVALUACIÓN CLIMA LABORAL DICOLAIC S.A.	
Valor	116.31
Equivalencia	CLIMA LABORAL PROMEDIO
Interpretación	El clima laboral de DICOLAIC S.A. se encuentra dentro de los parámetros de una medida PROMEDIO, significando que el clima laboral de la organización no representa una necesidad urgente de intervención, sin embargo, existe aún la posibilidad de mejorar aspectos mínimos que se evidencian en las distintas categorías del cuestionario.

Nota: El valor obtenido del cuestionario es de 116.31, equivalente, según el baremo de interpretación de resultados a un estado PROMEDIO, en cuanto a la gestión de su clima laboral. Fuente: elaboración propia (2023).

Tabla 11

Resultado Análisis Clima Laboral DICOLAIC. S.A. por categoría de estudio

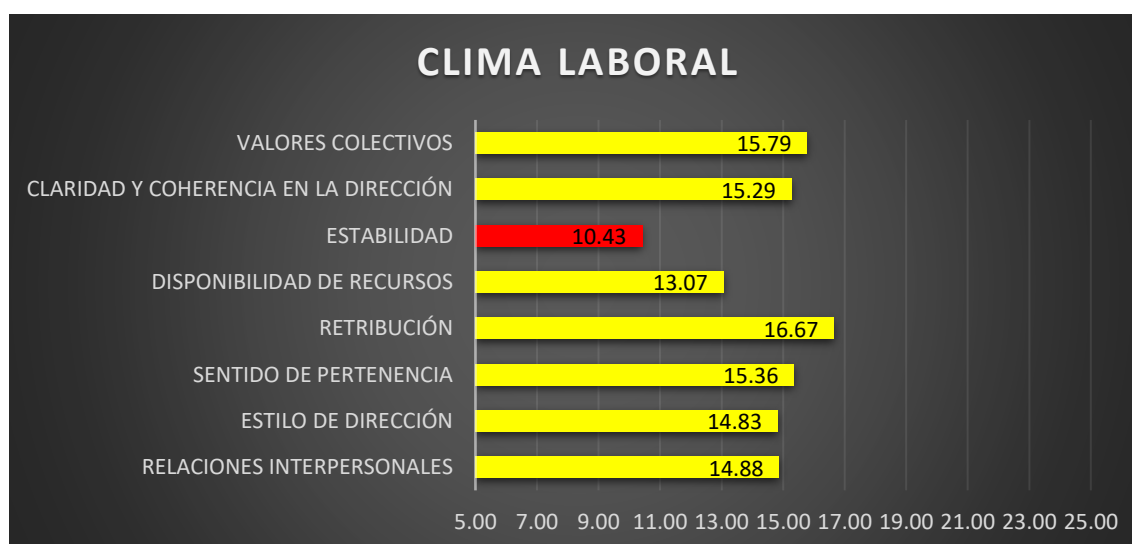
CATEGORÍA	VALOR OBTENIDO /25	INTERPRETACIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES	14.88 PROMEDIO	La cohesión grupal de los colaboradores de DICOLAIC S.A., demostrando que las relaciones interpersonales son medianamente buenas, significando que el ambiente laboral es normal.

ESTILO DE DIRECCIÓN	14.83 PROMEDIO	La relación entre los colaboradores y el jefe, según criterio de los primeros, es estable, se mantiene bajo el orden del respeto y existe confianza en las actividades que se realizan
SENTIDO DE PERTENENCIA	15.36 PROMEDIO	Los colaboradores de DICOLAIC. S.A. están en manifiesta buena relación con la organización y con sus representantes, en cuanto a los beneficios, toma de decisiones y demás, los colaboradores se muestran conformes.
RETRIBUCIÓN	16.67 PROMEDIO	La filiación y sentido de pertenencia que DICOLAIC S.A. ha generado, a través del tiempo, se ha fortalecido en cierta medida, debido a que los mismos manifiestan estar en acuerdo con la organización, su gente y sus actividades.
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	13.07 PROMEDIO	Las instalaciones que DICOLAIC S.A. ofrece a sus trabajadores son las adecuadas para planificar y ejecutar sus actividades propias del giro del negocio. Sin embargo, ciertas herramientas y artículos de trabajo necesitan ser mejorados y/o adquiridos.
ESTABILIDAD	10.43 BAJO	DICOLAIC S.A. ha optado por la inversión en su capital humano, generando fidelidad, confianza, empoderamiento y sentido de pertenencia con la organización, logrando un número mínimo de cambios en su distributivo de personal. Distintos factores han influido sobre este punto, la pandemia de COVID 19, por ejemplo, políticas salariales adversas, políticas tributarias adversas.
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	15.29 PROMEDIO	La trazabilidad de DICOLAIC S.A. está clara, debido a que muchos de los objetivos se planifican en conjunto con los involucrados en el proceso, mediante consensos se alcanzan metas planteadas.
VALORES COLECTIVOS	15.79 PROMEDIO	El trabajo en equipo se fomenta y se practica con el personal de DICOLAIC S.A., inclusive fomentando los espacios recreativos necesarios, para la distensión de sus trabajadores.

Nota: Las categorías estudiadas, en su mayoría obedecen a un clima laboral promedio, que no representa necesariamente problemas o inconvenientes que alteren su correcto desempeño del cargo y actividades asignadas. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 15

Gráfica resumen clima laboral por categoría



Nota: La gráfica muestra las categorías que se mantienen en un estado promedio, excepto la categoría de “estabilidad”, cuyos factores obedecen a factores exógenos y distantes del control institucional de DICOLAIC. S.A.; como, por ejemplo: COVID 19, políticas salariales, políticas tributarias. Fuente: Elaboración propia (2023).

Mediante la herramienta numérica Alpha de Cronbach, se comprobó que el instrumento tiene un grado de confianza representativo dentro del parámetro de consistencia interna equivalente a “BUENO”, con un coeficiente igual a $\alpha=0.880140$; lo que significaría que los datos obtenidos mediante el instrumento cuestionario son confiables y se apegan a la necesidad objetiva de la investigación.

Figura 16

Análisis Software SPSS (IBM)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	42	100,0

Estadísticas de fiabilidad instrumento: “ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL”	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	40

Nota: Al análisis estadístico realizado en el Software SPSS (IBM) determina que el valor del coeficiente obtenido de la revisión correspondiente al instrumento aplicado de Clima laboral es bueno, de acuerdo con la escala de consistencia interna. Fuente: elaboración propia (2023).

Correlación de Pearson

Es una prueba numérica estadística que se utiliza para analizar la relación existente entre dos variables estudiadas o medidas por intervalos o por razón. Esta herramienta también es conocida como coeficiente producto-momento. Este se obtiene a partir de la medición y muestreo de dos variables.

Su fórmula de cálculo está determinada de la siguiente manera:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

Donde:

r = Coeficiente de Pearson

x = variable uno

y = variable dos

Zx = Desviación estándar de la variable uno

Zy = Desviación estándar de la variable dos

N = Número de datos

Interpretación de Correlación de Pearson

Tabla 12

Resultados de la Correlación de Pearson

RESULTADOS DE LA PUNTUACIÓN (BAREMO)	
VALOR	INTERPRETACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: El baremo corresponde al coeficiente encontrado de correlación. Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

Análisis Software SPSS (IBM)

		VIESTRES	VICLIMA
VIESTRES	Correlación de Pearson	1	,026
	Sig. (bilateral)		,869
	N	42	42
VICLIMA	Correlación de Pearson	,026	1
	Sig. (bilateral)	,869	
	N	42	42

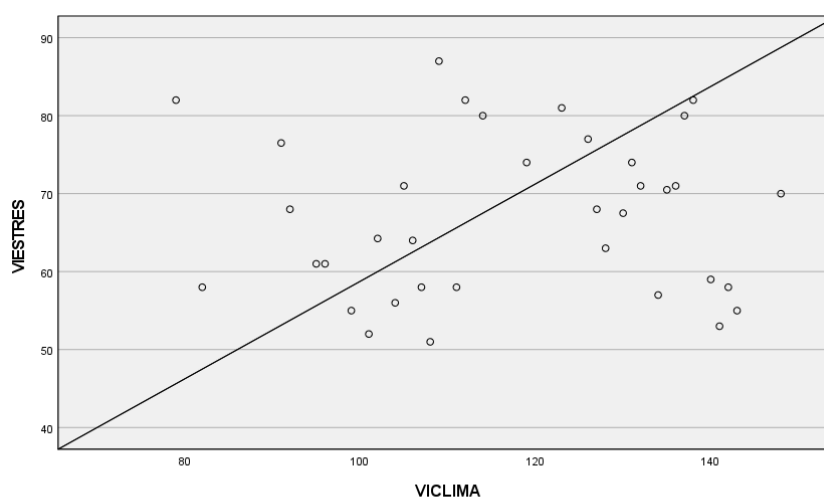
Nota: La prueba estadística de correlación entre las variables estrés y clima laboral, manifiestan que no existe correlación alguna entre las variables representados por un coeficiente de 0.026; además su nivel de significancia nos señala que no existe ninguna relación entre las variables estudiadas. Fuente: Elaboración propia (2023).

Interpretación de Resultados

No existe correlación existente entre las variables estrés y clima laboral, debido a que la percepción de los individuos dentro de la organización, según los datos numéricos obtenidos, no presentarían cuadros de estrés considerables, así como no es perceptible esa influencia sobre el clima laboral. Por cuanto la presencia o ausencia de estrés no modifica el clima laboral propiamente dicho, como se menciona en su componente teórico. Se puede decir, además, que el estrés no afecta la visión del clima laboral, porque son componentes individuales en el imaginativo del ser humano y de la organización.

Figura 18

Gráfico de dispersión entre las variables Estrés y Clima Laboral



Nota: El gráfico de dispersión indica la relación positiva con poca influencia y un nivel de significancia que nos indicaría que no existe relación. Fuente: Elaboración propia (2023).

CONCLUSIONES

La conceptualización de las variables permitió, que dentro de la investigación se distingan los distintos factores que coexisten dentro de un macro contexto llamado organización, dentro de la cual los recursos existentes están en la obligación de interactuar de manera dinámica y, en algunos casos de manera complementaria. La gestión tanto del estrés como del clima laboral son una parte esencial en el establecimiento de objetivos y en el logro de metas.

Una vez finalizada la investigación, se puede determinar que el estrés laboral es un componente cíclico que actúa sobre los seres humanos de manera natural, aun cuando este no se encuentre expuesto a los factores estresores típicos del ambiente laboral, sino que forman parte del diario vivir de las personas. Así mismo en DICOLAIC S.A. se ha logrado identificar que la variable correspondiente a estrés laboral permanece en un estado promedio, es decir: que los trabajadores no manifiestan sentir estrés laboral, cuanto los indicadores numéricos nos permiten observar. Además, en el análisis interpretativo por áreas correspondientes al estrés, podemos identificar que existe un único índice representativo que demuestra, cuando menos, preocupación sobre la tecnología, situación que puede interpretarse como la poca tecnificación que muchos de sus procesos necesitan, específicamente con las funciones de quienes operativizan los mismos.

Del clima laboral podemos inferir que es un punto de interés de todas las organizaciones en materia de gestión del talento humano, debido a sus múltiples aristas dentro de las cuales pone en manifiesto la interacción del ser humano con un entorno propiamente laboral. Del análisis efectuado en el presente documento científico, podemos inferir que: DICOLAIC S.A. presenta un valor promedio en relación con su clima laboral, es decir no es perjudicial para sus trabajadores, bajo percepción de estos. Sin embargo, un área del clima laboral resalta como la única que expresa una realidad al interior de la organización y que no es ajena al ambiente social externo, esta es la percepción de estabilidad laboral; en este sentido la discusión surge desde varias aristas que no obedecen únicamente al sector empresarial propio, sino a sus elementos exógenos que son incontrolables por las organizaciones; conocidas también dentro de la metodología FODA, como amenazas.

Previa medición estadística de confiabilidad de los datos obtenidos para su análisis e interpretación se puede inferir que las variables estudiadas tienen comportamientos individuales e independientes, es decir, el estado del estrés laboral en los trabajadores no depende del estado del clima laboral; esto en el caso específico de DICOLAIC. S.A.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, hacer más extensivos los recursos bibliográficos, debido a que las tendencias con respecto de la variable estrés, debido a la influencia que este factor tiene sobre el ser humano, así mismo es objeto de estudio general, por ejemplo: dentro del campo de las ciencias de la salud, más no es exclusivo del ámbito organizacional.

Sobre la variables estrés se recomienda hacer un estudio mucho más profundo con un abordaje clínico, debido a que la población con la que se trabajó desconocen el concepto y el cuadro clínico de esta enfermedad, por cuanto frente a diverso efecto psicosomático, le brindan la caracterización de ser estrés; es decir, los dolores musculares, los dolores de cabeza o cefaleas, son atribuibles al estrés, según los sujetos de la investigación; sin necesidad de que estrictamente estos signos y síntomas sean producto del estrés. Además, se recomienda realizar una charla introductoria sobre el aspecto teórico de las enfermedades, para contextualizar la aplicación del instrumento. Así mismo se deberá buscar un espacio de tiempo y un ambiente idóneo para la aplicación del cuestionario; esto con el fin de solventar dudas y preguntas referentes al cuestionario.

Sobre la variable clima organizacional, se recomienda socializar tanto al sector administrativo, como al sector operativo, debido a que la interacción de estos dos crea un canal comunicacional que permite la canalización de ideas de mejora, de la realidad paralela que existe dentro de una misma organización.

Para futuras investigaciones sobre la misma temática, se recomienda trabajar sobre la base de un estudio longitudinal, es decir tomar una muestra del fenómeno en el futuro y compararla con la muestra aquí presentada. En el espacio y tiempo que ha tenido lugar esta investigación, las variables no han manifestado tener relación alguna, sin embargo, en el futuro pueden llegar a tener cierto tipo de influencia la una sobre la otra; de este modo podremos medir el impacto que una variable ha tenido sobre la otra, y sobre todo poder explicar el fenómeno del estrés en los seres humanos que, como seres biológicos, estamos sometidos a constantes cambios con el transcurso del tiempo y bajo diversos factores.

BIBLIOGRAFÍA

- Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A. & Sanabria, V. (2015). *Evaluación de clima laboral – Escala EDCO* [Ficha técnica del instrumento, Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz]. Archivo digital. https://pdfapple.com/compress-pdf.html?queue_id=63f99fdd421873e5448b471b
- Aguayo Daza E. (2021). *El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas]. Repositorio Digital PUCE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2584/1/Aguayo%20Daza%20Edgar.pdf>
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=71CxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=CLIMA+LABORAL&ots=o_HBv1Csh4&sig=058T6f7yhdLtxr4VPdXwH_y1vAo#v=onepage&q&f=false
- Cabanilla Guerra, M., Villalva Medina, C., & Bravo Acosta, O. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 485-490. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3563/3505>
- Cantón Mayo, I., & Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de investigación*, 13(1), 214-226. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>
- Castillo, K., (2017). *Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central -2017* [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión Pública]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 15 de noviembre, 2004, <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Diario Crónica (2022, septiembre 24). Diario Crónica, Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador. <https://cronica.com.ec/2022/09/24/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador/>
- Espinoza, A., Pernas, I., y Gonzales, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S. & Mendoza, C., (2014). Metodología de la Investigación. *McGraw Hill*.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Holmes TH, Rahe RH. (1967). *The social readjustment rating scale*. J Psychom Res.
<https://www.sciencedirect.com/sdfe/pdf/download/eid/1-s2.0-0022399967900104/first-page-pdf>
- Ismael Andrés Albán Marañón (2018) *Estudio de relación ente el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso PRODEGEL S.A.* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Digital PUCE.
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2379>
- La Hora (2022, enero 7). Diario La Hora, Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador. *La Hora*.
<https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
- Lazarus R S. (1986). *From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks*. Annual Review of Psychology, 44(1),10-114.
<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>
- Liseth Marianela Onofre Pérez (2019) *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Digital UASB.
<http://hdl.handle.net/10644/8191>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020, 17 de agosto). Salud Ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo.
<https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
- Paredes Alfaro L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía de insumos profesionales INSUPROF Cía. Ltda.* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Digital UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Ramón Rodríguez C. (2018). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria*

en Cajamarca-2018 [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. Repositorio UPAGU.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/773/TESIS%20CARMEN%20RAMÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Selye H. (1960). *La tensión en la vida (el estrés)*. Compañía General Fabril Editora

Vallejo Ron R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral, un estudio de caso en una*

empresa privada de investigación de mercados [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Digital UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

<https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA ESTRÉS OIT-OMS

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

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

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							

17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Gracias por su colaboración.!

ANEXO 2**FORMATO DE ENCUESTA ESCALA DE CLIMA LABORAL****Cuestionario sobre clima laboral (EDCO)**

1. Nunca.
2. Pocas veces.
3. Algunas veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre.

No.	Condición	1	2	3	4	5
1	Los miembros del grupo de trabajo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo donde trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con la asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como excelente sitio de trabajo					

18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es insuficiente.					
26	La empresa despide al personal, sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien cómo la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas, a diario asignadas, tiene poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal, las dependencias son rápidas para culpar a otras					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

ANEXO 3

PROPUESTA



ANEXO 4

MATRÍZ DE VINCULACIÓN

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
CAPITULO I	Estrés laboral Clima laboral El estrés en las organizaciones	Enfoque investigativo cuantitativo Tipo descriptivo correlacional	Mediante dos instrumentos estandarizados se midió el estrés laboral (25 preguntas) y el clima laboral (40 preguntas), con un universo muestral de 42 personas.	El personal de DICOLAIC S.A. manifiesta niveles de estrés intermedios, lo cual necesitaría acciones preventivas, mas no correctivas. Del clima organizacional, se infiere que está enmarcado dentro de los parámetros estándares, sin embargo, el factor estabilidad sugiere atención.	Para estrés laboral se utilizó el instrumento "cuestionario de estrés laboral OIT-OMS" Para clima laboral se utilizó el instrumento "evaluación de clima laboral, escala EDCO"
CAPITULO II	Análisis estadístico de las variables en estudio (estrés laboral y clima laboral). Discusión de resultados y hallazgos.	Alpha de Cronbach (confiabilidad de los datos) Coeficiente de Pearson (correlación entre variables)	Análisis estadístico (Alpha de Cronbach) para el análisis de las dos variables. Así como la comprobación de correlación entre estas (Coeficiente de Pearson).	Las variables, dentro del ambiente organizacional sugieren que no existe relación entre estas.	Interpretación de resultados numéricos.

MATRIZ RESUMEN VALIDACION DE EXPERTOS

CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL	Porcentaje
Impacto	4	5	4	13	87%
Aplicabilidad	5	4	5	14	93%
Conceptualización	4	4	5	13	87%
Actualidad	4	5	5	14	93%
Calidad Técnica	4	4	5	13	87%
Factibilidad	5	5	4	14	93%
Pertenencia	4	5	5	14	93%
Total	30	32	33	95	90%

ANEXO 4.1

Propuesta de validación


UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL / ESCUELA DE POSGRADOS

Estudiante(s):	Velásquez Beltrán Alex Javier
Programa de maestría:	Gestión del Talento Humano
Proyecto desarrollado:	“Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga”
Fecha de entrega final del TT:	14 de marzo de 2023
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
<p>Los beneficiarios directos son las personas que conforman la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga, alrededor de 42 personas.</p> <p>Los beneficiarios indirectos son los clientes de esta empresa, y al mismo tiempo todas las personas que busquen un sustento científico referencial, con respecto de las variables en estudio.</p>	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
<p>El estrés laboral y el clima laboral son dos variables que se ajustan al entorno organizacional, su dinámica y sus efectos dependerá y se evidenciarán en gran medida, sobre la influencia directa que tenga el medio laboral sobre los colaboradores. La estructura organizacional juega un papel fundamental a la hora de identificar estos efectos. Finalmente, una estructura circular, sin jerarquías, promueve o cuando menos mantiene un ambiente laboral estable o promedio.</p>	
Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades	

Las empresas que busquen un referente sobre estrés laboral y clima laboral, sobre todo explicar si estas variables están relacionadas entre sí y se evidencia en falta de productividad, en alta rotación de personal, en ausentismo laboral, falta de empoderamiento, etc. Puede encontrar en esta investigación una línea base de exploración de alternativas, ya que estos fenómenos laborales suelen generarse por diversos motivos, algunos incluso ajenos a la realidad de la propia organización.

Nota: se adjunta al proyecto

Firmas de responsabilidad:

Estudiante	Profesor-tutor del proyecto	Coordinador del programa de maestría
 <p>Firmado electrónicamente por: ALEX JAVIER VELASQUEZ BELTRAN</p>	Mg. Sebastián Pérez	Mg. Sebastián Pérez
Alex Javier Velásquez Beltrán	Mg. Sebastián Pérez	Mg. Sebastián Pérez

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación
Mg. Carolina Jaramillo	Mg. Yolvi Quintero



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **"Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga"**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por:

Título obtenido: Ingeniero Empresarial/Magister en sistema de Gestión Integrados

C.I.: 1718493990

E-mail: leo_vargas8010@hotmail.com

Institución de Trabajo: Secretaría de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito

Cargo: Responsable de Recursos Humanos

Años de experiencia en el área: 12



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: "INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DICOLAIC S.A. DE LATACUNGA"

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad		X			
Conceptualización		X			
Actualidad	X				
Calidad Técnica		X			
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	20	12			

Observaciones:

Revisado el estudio, se identifica que el mismo responde a un proceso técnico de levantamiento y procesamiento de información, utilizando metodologías numéricas que permiten analizar y segmentar información.

El análisis de variables es acertado, sin embargo, al ser una empresa tan pequeña en número de personas considero que se debería analizar la posibilidad de aumentar o incorporar otras variables (externas) o internas de ser el caso con el fin de obtener información de carácter cualitativo y cuantitativo como por ejemplo encuestas para usuarios internos y externos, etc.; sin que esto influya en el resultado final del estudio que arrojó resultados explícitos.

Recomendaciones:

Conforme lo expuesto anteriormente considero que se debe ampliar la muestra, así como ver la posibilidad de incorporar nuevas variables solo con el objetivo de levantar información cualitativa para el estudio, esto con la finalidad de que sea puesto en consideración del nivel directivo de la empresa.



Se recomienda que la alta gerencia en base a estos resultados tome medidas a corto, mediano y largo plazo para este tipo de procesos.

Lugar, fecha de validación: 13 de marzo de 2023.



Firmado electrónicamente por:
EDGAR LEONARDO
VARGAS RENTERIA

Firma del especialista

Ing. Edgar Leonardo Vargas Rentería Mgs.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **"Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga"**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Ronnie Fernando Villacís Porras

Título obtenido: Ing. En marketing y gestión de negocios

C.I.: 0503621765

E-mail: ronfervi@yahoo.es

Institución de Trabajo: Empresa Pública Metropolitana de aseo de Quito EMASEO EP.

Cargo: Líder de administración de Talento Humano

Años de experiencia en el área: 06



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: “Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga”

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto		X			
Aplicabilidad	X				
Conceptualización		X			
Actualidad		X			
Calidad Técnica		X			
Factibilidad	X				
Pertinencia		X			
TOTAL	10	20			

Observaciones:

La metodología es acertada para analizar el estado de las variables propuestas en la investigación, los resultados obtenidos suelen manifestarse de distintas maneras, esto sucede sobre todo a causa de la relación de influencia que existe entre las instituciones y sus colaboradores, en el marco de lo funcional y organizativo.

El estrés es una complicación que existe sobre todo en las instituciones cuyas estructuras, procesos, y complejidad de las actividades demandan esfuerzos adicionales a quienes las ejecutan, por tal razón, desde lo profesional se puede mencionar qué: el estrés maneja una relación proporcional directa a las actividades, frecuencia y complejidad de estas.

Recomendaciones:

Recomiendo, desde el plano profesional, que estas investigaciones manejen un espectro más amplio de cobertura, es decir, que se aplique en las instituciones públicas también, ya que esta rama laboral presenta estructuras mucho más complejas, por cuanto, los niveles de estrés son, en mayor medida, complejos de analizar y sobrellevar con los funcionarios.



Además, recomiendo que sobre el clima laboral se elabore instrumentos apegados al contexto laboral del sistema público, ya que la dinámica estructural-organizativa, difiere, en gran medida.

Lugar, fecha de validación: 13 de marzo de 2023.



Escrito electrónicamente por:
RONNIE FERNANDO
VILLACIS PORRAS

Firma del especialista

Ing. Ronnie Fernando Villacís Porras



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **“Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga”**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por:

Título obtenido: Ingeniero en Seguridad Industrial Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Magíster en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.

C.I.: 0501737910

E-mail: agkm0104@gmail.com

Institución de Trabajo: Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí

Cargo: Coordinador

Años de experiencia en el área: 20 años.



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: "INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DICOLAIC S.A. DE LATACUNGA"

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto		X			
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad		X			
Pertinencia	X				
TOTAL	25	8			

Observaciones:

Los instrumentos de recolección de datos al ser estandarizados arrojan resultados más confiables, en mi criterio si he aplicado este particular en la empresa privada, donde es más fácil evaluar el estrés y el clima laborales. Este trabajo de titulación tiene la parte estadística bien definida, por lo que no se puede poner en tela de duda los resultados. Cada institución es un universo distinto, aunque el giro del negocio sea el mismo.

Recomendaciones:

Que se realice más investigación tanto en el sector público como en el sector privado, ya que el estrés y el clima laboral son fenómenos organizacionales muy importantes que a la larga puede traer muchas ventajas, así como descuidarlos pueden traer desventajas enormes y cuantiosas o de eficiencia para las instituciones.



Lugar, fecha de validación: 11 de marzo de 2023.



Firmado electrónicamente por:
ARTURO GIOVANNI
KAROLYS MERIZALDE

Firma del especialista
Ing. Giovanni Karolys Merizalde Mgs.