

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
ESPECIALIZACION DE DERECHO MERCANTIL  
OPCION GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y  
GESTION EMPRESARIAL



INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE  
LOS SEGUROS SOCIALES CENTRO HOSPITAL TRUJILLO

**Autora:** Lcda. Elena D. Silvestri Peña  
**Tutora:** Dra. Meggy Briceño

Trujillo, enero 2018

c.c Reconocimiento

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
ESPECIALIZACION DE DERECHO MERCANTIL  
OPCION GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y  
GESTION EMPRESARIAL**



**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE  
LOS SEGUROS SOCIALES CENTRO HOSPITAL TRUJILLO**  
Proyecto de investigación presentado como requisito para optar al  
título de la especialización de Derecho Mercantil, Gerencia de Recursos  
Humanos y Gestión Empresarial

**Autora:** Lcda. Elena D. Silvestri Peña  
**Tutora:** Dra. Meggy Briceño

**Trujillo, enero 2018**

**c.c Reconocimiento**

## ÍNDICE GENERAL

	Pp.
<b>ACTA VEREDICTO</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	01
<b>CAPÍTULOS</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema	03
Formulación del problema	08
Objetivo general	08
Objetivo específicos	08
Justificación del estudio	09
Delimitación del estudio	10
<b>II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	
Antecedentes de investigación	11
Bases teóricas conceptuales	15
Clima Organizacional	15
Factores del Clima Organizacional	21
Dimensiones del Clima Organizacional	26
Estrés laboral	37
Factores que generan el estrés	39
Factores Organizacionales	45
Historia del IVSS	52
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación	55
Diseño de Investigación	56
Población	56
Técnicas e instrumento de recolección de datos	56
Validez del instrumento	57
Confiabilidad	57
Técnicas para analizar los Datos	59
Procedimientos de la Investigación	59
<b>IV ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
Presentación y análisis de los resultados	61

	<b>Pp.</b>
Lineamientos	72
Lineamientos de solución del clima organizacional	73
Lineamientos de solución del estrés en el trabajo	74
<b>V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	76
Recomendaciones	79
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	80
<b>ANEXOS</b>	
A.-Cuestionarios	84
B.- Cartas de validación	88
C.-Resultados del Coeficiente Alpha de Cronbach	92

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>		<b>pp.</b>
1	Operacionalización de Variables	54
2	Escala de Interpretación para el Coeficiente Alfa Cronbach	58
3	Factores del Clima Organizacional	62
4	Dimensiones del Clima Organizacional	64
5	Factores ambientales	68
6	Factores organizacionales	70
7	Resultados obtenidos para la confiabilidad del cuestionario "Clima organizacional"	93
8	Resultados obtenidos para la confiabilidad del cuestionario "Estrés laboral"	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico</b>		<b>Pp.</b>
1	Factores del clima organizacional	64
2	Dimensiones del Clima Organizacional	68
3	Factores ambientales	70
4	Factores organizacionales	72

Autor: Lcda. Silvestri, E. Tutor: Dra. Briceño, M. **Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo del IVSS Centro Hospital Trujillo.** Universidad De Los Andes. Trabajo especial de grado para optar al título de **Especialista en Derecho Mercantil, Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial.** Trujillo, Enero de 2018. Pp. 100

## RESUMEN

El objetivo del estudio consistió en determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo en el IVSS "Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo. El estudio se basó en una investigación descriptiva con un diseño de campo. La población la constituyeron 71 pertenecientes a la institución estudiada. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, uno correspondiente al clima organizacional y otro para el estrés laboral, el primero contentivo de 18 ítems y el segundo de 16. La validación se realizó de contenido, por el juicio de expertos. La confiabilidad de los cuestionarios se obtuvo a través del Coeficiente Alfa Cronbach, siendo el primer valor de rtt 0,88 y el segundo obtuvo un valor rtt 0,85, considerándolos como confiables. Al analizar los resultados se encontraron muchas inconsistencias entre el personal en lo referente a los elementos de las relaciones interpersonales y los factores del clima organizacional y el estrés laboral; debido a la existencia de escasa comunicación, conflictos, entre otros. Por esta razón se plantearon lineamientos teóricos con los cuales se espera dar solución a estos aspectos para mejorar el funcionamiento organizacional y alcanzar una calidad institucional de altura.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrés laboral, personal administrativo.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional ha sido considerado como un elemento fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones. El mismo se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, percibidos directa o indirectamente por los empleados, el cual puede tener repercusiones positivas o negativas en su comportamiento, obteniendo consecuencias para las empresas como lo es, mejorar la producción, alta motivación, mejor adaptación al trabajo, satisfacción laboral y por ende, un desempeño laboral acorde a las exigencias de la organización.

Por tanto, el clima organizacional actúa como un filtro por el cual pasan los diferentes fenómenos, tales como: estructura, liderazgo, y toma de decisiones, por lo tanto evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Es de esperar que en una institución de salud, la percepción del clima organizacional varíe entre los diferentes miembros de la misma, dependiendo del rol que desempeñen.

Por tanto, la investigación pretende aportar orientaciones teórico para el área de la gerencia de recursos humanos que contribuirán al logro del mejoramiento profesional de la institución en base a su clima organizacional para disminuir el estrés laboral, motivando al personal en su desarrollo y práctica diaria.

Ante tal situación se desarrolló una investigación cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo. La misma estuvo constituida, en tres capítulos, estructurados de la siguiente manera:

El Capítulo I: hace referencia al planteamiento del problema, donde se toma en consideración la problemática existente, se formularon los objetivos: el general y los específicos, la justificación y delimitación de la investigación.

Capítulo II: referido al marco teórico conceptual, allí se presentan antecedentes de investigaciones relacionadas con las variables objeto de estudio, las bases teóricas conceptuales, y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: contiene el marco metodológico, fundamentada en un tipo de investigación, el diseño, la población y la muestra a la cual se le aplicaran los instrumentos, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez, confiabilidad de los instrumentos y el tratamiento estadístico a ser aplicado.

Capítulo IV: corresponde al análisis y discusión de los resultados producto de la aplicación de los cuestionarios a la población del estudio. Además presentan un conjunto de los lineamientos teóricos propuestos para lograr el fortalecimiento del clima organizacional y reducir el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS "Centro Hospital Trujillo: Además, se plasman las conclusiones y recomendaciones. Para finalmente hacer alusión a las referencias y los anexos que soportan el estudio.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Actualmente muchas instituciones desconocen la importancia de la comodidad en cuanto al buen ambiente laboral. Para las instituciones públicas actuales su consistencia se deberá en gran medida al clima organizacional, por lo que es necesario el continuo mejoramiento del mismo. Así mismo como antes se mencionaba el clima organizacional como el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción y por tanto en la productividad.

Es un tema de relevancia para las instituciones públicas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización. Según Goncalves (1997), indicó la mutua influencia entre la organización y el individuo, pues la primera es fundamental para el desempeño del trabajador, así como esta se ve influenciada por el modo de pensar o sentir de sus miembros.

Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución. En las organizaciones, las características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, llegando a ser un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, esto se traduce en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, sobre su productividad, satisfacción y calidad, entre otros.

Así mismo, el estrés es la respuesta del individuo al entorno que lo rodea, cuando este es percibido como amenazante pudiendo poner en riesgo su equilibrio físico y mental. Los trabajadores en el puesto de trabajo pueden presentar niveles de estrés en distintas áreas o cargos que desempeñen, pudiendo afectar así su salud alterando de alguna manera su desempeño en

la organización. Si los niveles de estrés son excesivos podrían convertirse en una fuerza destructiva para el individuo, aumentando la posibilidad de ocasionar daños materiales, físicos y psicológicos. Estas consecuencias del estrés laboral en empleados de las organizaciones van deteriorando la imagen de la institución, la calidad de sus productos y servicios e influye en el crecimiento y el desarrollo organizacional.

Por esta razón, las organizaciones deben estar conscientes de la presencia del estrés laboral en las mismas y su carácter de factor explicativos de fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de ausentismo y la propensión al abandono. A lo largo del siglo XX, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, Peiró (2001) refiere que las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas.

Sin embargo, es pertinente resaltar que el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud referidas a ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y músculo esqueléticas; sin dejar de explicar que actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes.

En tal sentido, un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra amenazada. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar descuidos en el trabajo. Estos síntomas que afectan a los trabajadores, van a incidir negativamente en la organización, puesto que dichos empleados verán

reducida su productividad. De esta forma, el National Institute of Mental Health (Instituto Nacional de Salud Mental), señala que las principales causas del estrés de los empleados se dividen de manera uniforme entre los factores organizacionales y el ambiente ajeno al trabajo.

Esas causas de origen doble, muestran que los empleados pueden responder a estos estresores con un estrés positivo que los estimula o con un estrés negativo que disminuye sus esfuerzos. De modo que, pueden originarse consecuencias constructivas o destructivas tanto para la organización como para el individuo. Esos efectos pueden ser de corta duración y disminuir rápidamente, pero también pueden durar mucho tiempo; así pues, de acuerdo a Keith (1993) para controlar el estrés, las organizaciones suelen comenzar por explorar las causas relacionadas con el trabajo.

El estrés laboral, es algo presente en casi todos los trabajadores del mundo; en los países de América Latina, según refiere Verda (2011) los trabajadores tienen un 80% de padecer enfermedades ocupacionales como el estrés laboral, generadas por la poca familiaridad con el proceso de trabajo, el tiempo, el tipo de exposición, la inadecuada infraestructura del entorno organizacional, la utilización de nuevas tecnologías, la precarización de las condiciones del entorno físico y los sistemas de contratación que influyen en la morbilidad de la población trabajadora y la aparición de nuevos problemas de salud que afectan a las naciones en desarrollo.

Venezuela, no escapa de esta realidad; pues según la Dirección de Epidemiología e Investigaciones del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL, 2010), para el 2006 las afecciones psicosociales ocuparon el sexto lugar de las enfermedades profesionales; y, dentro de ellas el estrés laboral se ubicó en la tercera posición. De igual manera, señala que para el 2010 existían 10 casos de enfermedades laborales por causas psicosociales, de los cuales tres eran por estrés ocupacional.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, Valencillo, Quevedo, Lubo, Palma Dos Santos, Montiel, Camejo y Sánchez (2009), en Venezuela se manejan cifras de enfermedades ocupacionales que pudieran tener un sub-registro. Sin embargo, a partir de las mismas, se puede observar el crecimiento alarmante que ha tenido la incidencia del estrés en el ámbito laboral venezolano. Ya la OMS (2008), refiere que el estrés laboral en América latina se considera como “una de las grandes epidemias de la vida

En relación a lo descrito, puede entenderse que el clima organizacional y el estrés laboral son dos factores que inciden de manera directa en el rendimiento y desempeño del personal, pues se convierten en factores básicos para comprender el funcionamiento exitoso de ese entorno laboral en el que se desenvuelve el personal administrativo. De acuerdo a Baguer (2005) el clima organizacional es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los trabajadores y que influyen en su conducta.

Es a través de ese clima en el cual se pueden fundamentar las relaciones interpersonales, pues tal como plantea Rojas (2004) cualquier gerente moderno debe orientar su acción hacia la adopción de cambios acordes con las nuevas situaciones; esto implica que, el gerente maneje de una manera productiva las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones, la motivación hacia su personal para lograr incentivar de manera permanente en sus trabajadores una práctica innovadora creando así un clima organizacional de autonomía, democracia y participación.

En ese ámbito, Chiavenato (2000, p.378) manifiesta que el clima organizacional se refiere al “ambiente interno que envuelve a una organización”, en consecuencia, el clima de trabajo efectivo debe ofrecer a las personas que integran la organización, oportunidades para satisfacer las necesidades y expectativas para lograr que se genere en los miembros el

compromiso y por ende la productividad de la misma. Por consiguiente, el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal administrativo; por lo tanto hay una mediación entre los propósitos y los logros de las organizaciones con las de sus integrantes; es decir, entre los objetivos y fines con los resultados, el rendimiento y la satisfacción individual.

Esta concepción de clima organizacional permite analizar la interrelación entre los factores propios de la organización con las percepciones de los individuos que en ella interactúan, pues son los individuos quienes determinan los niveles del clima organizacional, tal como lo señala Sánchez (2005, p.142) en los resultados de su investigación cuando destaca que “en las organizaciones se observa baja calidad en las relaciones interpersonales, motivado a las deficiencias en el clima organizacional de la institución y redundante en el cumplimiento de las metas”.

Por todo lo antes expuesto cabe señalar que, en el Personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (en adelante IVSS) “Centro Hospital Trujillo” municipio y Estado Trujillo se ha evidenciado ciertos comportamientos y actitudes tales como: fatiga, agotamiento, falta de entusiasmo, irritabilidad, negativismo, ausentismo, desmotivación ambiente de trabajo inadecuado, falta de liderazgo, falta de atención y de solución a cualquier problema por parte de Recursos Humanos (en adelante RRHH); la cual conlleva a que el desarrollo de sus habilidades y el manejo de responsabilidades se vea afectado u obstaculizado.

De no solucionarse el problema en forma real y profunda en el futuro el IVSS tendrá que soportar que sean mayores las dificultades y aumentaría el bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

Por otra parte si la institución no siente la necesidad de contar con un especialista para que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes, los trabajadores probablemente continuarán ausentándose de su área de trabajo, lo cual va a repercutir desfavorablemente en los usuarios que allí son atendidos, así como en la organización en general.

Ahora bien, dado que el clima organizacional es un indicador del estrés laboral; así como de la calidad y la eficiencia del desempeño del personal, es menester conocer ¿Cómo incide el clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo del IVSS Centro Hospital Trujillo?

Por esta vía se puede obtener una respuesta más orientadora sobre la problemática institucional, que permita dirigir la búsqueda hacia los aspectos que intervienen y dificultan el clima organizacional y el estrés laboral; por ello, se plantea abordar el estudio en el contexto de esta institución.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo.

### **Objetivos Específicos**

Establecer las dimensiones del clima organizacional presentes en el personal Administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo

Identificar los factores que inciden en el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo.

Generar lineamientos teóricos que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional y la disminución del estrés laboral del personal administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo

## **Justificación de la Investigación**

Esta investigación se justifica por su interés, trascendencia e importancia social teórica, práctica y metodológica considerando el abordaje de la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo.

Desde el punto de vista social la investigación permite al personal administrativo conocer como incide el clima organizacional en el estrés laboral la cual le facilita diseñar estrategias o medidas preventivas para minimizarlos, de esta manera se puede obtener una mejor predisposición del personal administrativo, reducir el ausentismo laboral, los gastos médicos. Asegurarse que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los individuos, proporcionando la formación necesaria para realizarlas de forma competente, tanto al inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios, teniendo una mejor calidad de vida con una mayor productividad laboral.

También el análisis resultante de la misma servirá de apoyo a otras instituciones con las mismas características, en las cuales se podrán establecer estrategias orientadas a abordar aquellos aspectos que inciden en el clima organizacional. Sobre la importancia y pertinencia teórica brinda una exhaustiva revisión bibliográfica que permitió sustentar la variable estudiada mediante elementos conceptuales y teorías actualizadas,

En relación a la importancia práctica, el estudio permite determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo. Esta investigación va a beneficiar al personal administrativo y al Hospital ya que es la primera investigación que se lleva a cabo en dicha institución, es por ello que se hace la necesidad de estudiar el clima organizacional y el estrés en cada caso en particular, para que los efectos negativos no perjudiquen de manera considerable al personal y por lo tanto se afecte su rendimiento en la institución.

Metodológicamente, esta investigación brinda la oportunidad de construir y utilizar un novedoso instrumento de medición de datos, el cual se aplicará a la población objeto de estudio a fin de facilitar los resultados de estudio, que a su vez sean validos y confiables, para poder ser utilizados por otros investigadores en futuros estudios.

### **Delimitación de la investigación.**

La siguiente investigación se dirige a determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo”, municipio y estado Trujillo ubicado en la Av. 19 de Abril Edificio Yacambú, municipio y estado Trujillo. Esta investigación está fundamentada en la línea Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones y Calidad de Vida Laboral de la Universidad de Los Andes.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentan los antecedentes que sirven para sustentar la investigación; así como los autores que soportan las bases y su fundamentación teórica; igualmente el mapa de variables, junto con su operacionalización.

#### **Antecedentes de la Investigación**

En esta sección se efectuó una revisión de estudios previos vinculados con las variables de estudio, con el fin de recopilar información requerida para sustentar teóricamente el estudio considerando sus implicaciones con las mencionadas, entre los cuales se presentan los siguientes:

En cuanto a la variable clima organizacional, se indagó en diversos estudios consiguiendo la investigación realizada por Antúnez (2015) para optar al grado de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, llevo a cabo un estudio en la Universidad de Carabobo titulado Clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental.

La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa.

Concluyendo que los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de contar con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesarias para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Se recomienda aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento)

El trabajo presentado por Antúnez (2015) aporta información relevante porque da a conocer que para mejorar el clima organizacional hay que aceptar el cambio organizacional, puesto que solo así se podrán mejorar las condiciones laborales de los empleados. Allí se demuestra que el clima organizacional es el primer conductor de la satisfacción laboral y por ende de la calidad de servicio que se presta en el área de salud.

Asimismo, Valencia (2013) llevó a cabo un estudio en la Universidad Bicentenario de Aragua para optar al grado de Magister en Relaciones Industriales, titulada: Medición del Clima Organizacional en el Sector Manufacturero de Pinturas de la Región Central. Utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva de tipo evaluativa. La población estuvo constituida por los empleados de las diferentes empresas que conforman el sector manufacturero de pinturas de la región central del país y la muestra fue seleccionada a través de un muestreo intencional quedando conformada por ciento cincuenta y siete (157) colaboradores.

Concluyó que el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. Se encontró que la variable retribución del clima organizacional evidencia un porcentaje significativo de personas que no están de acuerdo con la parte económica que les brinda la empresa.

Esta investigación aportó al estudio actual los factores que pueden influir negativamente en el clima organizacional, lo que fue de gran ayuda para identificar los elementos que permiten realizar mediciones referentes a la atmosfera en la cual se desenvuelven los trabajadores a la hora de ejecutar sus actividades cotidianas.

Para soportar los antecedentes referidos al estrés laboral se citan los trabajos de: Castillo (2011) quien llevó a cabo una investigación en la Universidad Central de Venezuela para optar al grado de Especialista en Recursos Humanos, titulado: Los factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal docente de educación primaria de las instituciones privadas en Venezuela. En este sentido, la presente investigación cuyo diseño es el bibliográfico está fundamentada en el análisis de los factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal docente de educación primaria de las instituciones privadas en Venezuela, que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral que condiciona el desempeño del docente y los logros en el desarrollo educativo del alumno.

La existencia del estrés laboral, en sí misma, y por cuenta propia, no implica menor productividad, la evidencia señala que el estrés puede ser una influencia negativa o positiva para el cumplimiento de las metas del empleado. Por ello se hace necesario que los directivos de los centros escolares conozcan las causas y consecuencias que originan el estrés laboral para la consecución de las metas, permitiendo proveer un ambiente laboral adecuado que promueva la productividad, a fin, que la institución funcione eficientemente, proporcionándole a los trabajadores un ambiente que motive al logro de los objetivos y metas del proceso de enseñanza; y en esta medida poder establecer los correctivos necesarios para mejorar o reforzar el mismo, así contribuir a la función legítima de la actividad profesional del docente.

Se concluye que el estrés docente es una excesiva activación física y psicológica relacionada con el esfuerzo para enfrentar las demandas de los

centros educativos, y que cuando se cronifica perjudica seriamente la salud de los trabajadores. Se recomienda: emplear técnicas paliativas centradas en reducir la experiencia emocional del estrés causado por diversos factores, las más utilizadas en el ámbito educativo son las de corte cognitivo-conductual aunque también se encuentra centradas en el ejercicio físico.

Rivas (2012) realizó un trabajo en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, para optar al grado de Especialista en Salud Ocupacional, titulado: Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales del estado Anzoátegui. Tuvo como objetivo determinar el impacto del estrés laboral y su influencia en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un Municipio del Estado Anzoátegui, 2010. La investigación se enmarcó en un nivel descriptivo, correlacional, transversal y un diseño de campo; con una población de 30 funcionarios policiales: 15 trabajadores expuestos (patrulleros motorizados) y 15 trabajadores controles (funcionarios administrativos). Como instrumento se utilizó el cuestionario de estrés laboral validado por la OIT/OMS.

Para caracterizar el rendimiento ocupacional, se elaboró un cuestionario de acuerdo al perfil del cargo del funcionario, con un total de 20 ítems; validado de contenido a través del juicio de tres expertos. En los resultados se evidenció una prevalencia del 80% de estrés laboral en un nivel bajo, en ambos grupos. Hubo diferencias significativas entre los estresores laborales en los trabajadores expuestos, predominando: influencia del líder, el clima y estructura organizacional  $p (<0.05)$ .

Se encontró correlación positiva moderada, entre la antigüedad en la institución y estrés laboral en el grupo expuesto,  $r = 0,767$   $p (<0,05)$ ; esta resultó negativa  $r = -0,648$   $P (<0,05)$  en el grupo control. El rendimiento ocupacional fue muy bueno en una gran proporción de funcionarios; observándose significancia estadística entre sus categorías, con

promedios superiores en puntualidad y servicio  $p (< 0,05)$ ; resultando mayor en el los trabajadores administrativos.

Al correlacionar el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los dos grupos, no hubo diferencias significativas  $p (>0,05)$ . Se concluye que el estrés laboral no constituyó una variable predictora en el rendimiento ocupacional de los funcionarios policiales. Se sugirieron estrategias para abordar el estrés laboral a nivel individual e institucional; así como reconocimientos e incentivos a los trabajadores por su destacado rendimiento.

### **Bases Teóricas**

Seguidamente se hace referencia a las bases teóricas que sustentan la investigación relacionada con las variables clima organizacional y satisfacción laboral, a los elementos o dimensiones que lo caracterizan factores de clima organizacional, así como los elementos de la satisfacción laboral constituidos en la base del presente estudio.

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de toda organización, ejerciendo influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros si el clima organizacional no es favorable se produce el deterioro en el entorno laboral que lleva a la insatisfacción del trabajador, la no identificación con los objetivos y por ende una disminución de la productividad; en los profesionales de la salud tiene una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario.

Cuando el clima es adecuado, fomenta el desarrollo de prácticas organizacionales establecidas sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas, prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o

comportamientos grupales, determinado a su vez por la personalidad particular de cada organización e inclusive entre diferentes secciones dentro de una misma empresa percibidas son directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

Según Brunet (2011) el clima organizacional, aunado a las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, con repercusiones directas en el comportamiento laboral, por esto, se considera una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Asimismo, para Chiavenato (2000) el clima organizacional se refiere ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados.

A respecto Gadow (2010), señala los esfuerzos para mejorar el clima del entorno laboral constituye gestiones sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones, no sólo para que los empleados estén más satisfechos, sino también, y fundamentalmente, proporcionarles oportunidades de optimizar el desempeño de sus funciones, en un ambiente de mayor confianza y respeto, con el fin de sostener la competitividad a largo plazo.

En los conceptos citados se evidencia plena correspondencia, por un lado, el clima es una percepción personal de las características del ambiente de trabajo que facilitan y hacen más agradable la ejecución de la labor profesional que a su vez, los motiva a ser más productivos, cuando existe un clima favorable para el desempeño de las funciones en las unidades Sanitaria Trujillo y el reconocimiento personal por las actividades cumplidas.

En el contexto de la salud como sistema organizativo que direcciona las acciones del recurso profesional para ofrecer cuidados de calidad a los usuarios, el clima organizacional puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de todo el personal, propiciador de motivación, satisfacción, mayor productividad, aumento de compromiso y lealtad con la organización y por ende, con el desempeño profesional.

En el contexto de la unidad en estudio, el personal puede tener percepciones distintas sobre el clima organizacional según sea su actuación y compromiso por las actividades asignadas, por el sentimiento que tengan hacia la organización y sus líderes, por las condiciones laborales que median el desempeño laboral.

Por lo tanto, el comportamiento de un individuo en su trabajo debe considerarse según Lewin citado en Brunet (op.cit), estipula que el comportamiento está en función de la persona y su entorno. Entonces el diagnóstico de clima organizacional es una evaluación integral que le permite detectar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización.

A lo anterior se tiene lo expresado Toro (Citado por Brunet, 2011), un buen clima organizacional, no es producto de la casualidad, es el resultado de una gestión bien concebida y dirigida, por tanto, cualquier presencia o ausencia de elementos negativos, es consecuencia directa de lo que haga o deje de hacer la gerencia en todos los niveles. Por ello, es importante que ésta mire la realidad de su organización con una visión amplia, integradora, evaluando los elementos del ambiente laboral que pueda afectar o no el comportamiento de los empleados, lo que puede inferir en su desempeño, en la motivación y, en la productividad.

En tal sentido, realizar un diagnóstico organizacional, midiendo separadamente los factores del clima, permitirá al gerente identificar aspectos que requieren ser mejorados, al tiempo que podrá distinguir cuáles de esos aspectos son inherentes a la acción gerencial. Con esta información, traducida en un plan de mejora organizacional, se emprenderán las acciones necesarias. Por tal motivo, si se asigna al gerente el rol de promotor de cambios organizacionales, los cuales no se alcanzarán si él no logra propiciar un clima de trabajo apropiado.

Al respecto, Pérez, Maldonado y Bustamante (2006; p.28), consideran tres razones por las que el gerente se debe ocuparse del clima, estas son:

1. El clima se construye colectivamente desde la interacción cotidiana en la organización, y como tal, esa construcción tiene la capacidad de facilitar u obstaculizar el logro de las metas organizacionales.
2. El clima constituye un punto de partida importante para abordar la evaluación de las organizaciones. Conocer el clima permite una visión holística, capaz de integrar el ambiente como variable sistémica, que aborda fenómenos complejos con una perspectiva global.
3. El clima, al ser construido por los miembros de la organización, tiene la virtud de que cuando estos conocen los resultados de la evaluación y toman conciencia de que es una percepción compartida, puede propiciarse en ellos la reflexión y la autorreflexión, como consecuencia de éstas, se podrán, en conjunto, diseñar acciones para mejorar esa construcción. Es aquí donde se destaca su mayor valor.

Considerando lo anterior, se infiere la importancia de determinar la percepción que tenga el personal del IVSS Centro Hospital Trujillo, sobre ciertos elementos o características que del clima organizacional de dicha institución, con la finalidad que la directiva gestione las acciones necesarias para lograr un ambiente adecuado donde los empleados se sientan satisfechos, motivados, y por ende, permita incrementar su desempeño laboral.

En efecto, toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas, psicológicas y, es decir que la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende solo de sus características personales, sino de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Según Goncalves (2002), para comprender mejor el clima organizacional es necesario resaltar que se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, donde esas son distinguidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio



ambiente, a su vez tiene repercusiones en el comportamiento laboral. En consecuencia, el clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Esas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El clima, junto con las estructuras organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, aunado a ello, las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de liderazgo de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, entre otras).

Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistemas de comunicaciones, promociones, remuneraciones, entre otras), otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros, toma de decisiones, entre otros).

Sobre la base de éstas consideraciones, Goncalves (2002;p.6), establece el siguiente concepto de clima organizacional: "El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros)". De acuerdo a esa definición el comportamiento de los individuos y la percepción que tengan de su centro de trabajo pueden estar relacionado con la manera cómo los gerentes trabajen en grupo, toleren situaciones difíciles y de conflicto, fortalezcan vínculos afectivos y establezcan empatía social que son indicadores fundamentales del adecuado manejo de las emociones.

Desde esa perspectiva, el clima organizacional aporta información de cómo el empleado percibe el funcionamiento de las estructuras y procesos

que ocurren en el ambiente laboral. De aquí que, la persona dentro de la organización evalúa e interpreta el medio específico, se forma de él un modelo con significado y así su realidad va a consistir en las interpretaciones que hace de sí misma y de su ambiente cuando interactúa.

Ahora bien, Álvarez (2006; p.89), sobre clima organizacional concluye diciendo que es la expresión de las percepciones que el individuo posee acerca del desarrollo del trabajo, tanto en sus procesos como en sus programas y de las condiciones físicas del mismo. Es entonces, un constructo multidimensional, que además puede comportarse como una variable independiente, como una dependiente o interviniente.

Sobre la base de lo señalado, se puede aseverar que el clima organizacional en las organizaciones es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.

En tal sentido, Chiavenato (2002) expresa que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo ser, de un momento a otro. Una adecuada adaptación denota salud mental. Una manera de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Estas características básicas son: sentirse bien consigo mismas, sentirse bien con respecto a los demás, ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida.

Esto explica el nombre de clima organizacional en una institución, dado al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual, está ligado al grado de motivación de los empleados. Comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. Así concebido, se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización; en ese sentido, está ligeramente ligado al grado al

comportamiento de los individuos e indica de manera específica las propiedades motivacionales del entorno.

### **Factores del Clima Organizacional**

El clima organizacional está conformado como el conjunto de factores que influyen directa o indirectamente en el ambiente laboral del trabajador, modificando de manera positiva o negativa el desempeño laboral a nivel de la organización. Por esta razón al realizar el estudio sobre el clima organizacional es conveniente conocer los factores que han sido investigados por diversos autores. Entonces, las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Lickert, citado por Brunet (2011, p.45), mide la percepción del clima en ocho dimensiones:

1. Métodos de mando: influencia del liderazgo en los empleados.
2. Fuerzas motivacionales: herramientas necesarias para responder a las necesidades del trabajador.
3. Proceso de comunicación: la naturaleza de los tipos de comunicación, en la empresa, así como ejercerlos.
4. Procesos de influencia: importancia de la relación superior-subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Toma de decisiones: la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. Proceso de planificación: Forma en que se fijan los objetivos.
7. Proceso de control y,
8. Proceso de rendimiento.

Al respecto los científicos de la conducta han tratado de identificar y medir las causas que afectan el ambiente organizacional, así como éste afecta la conducta de las personas en las organizaciones. Para tal fin se caracterizan los factores de acuerdo a los siguientes procesos:

comunicaciones, toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflicto, definidos por Gibson, Ivancevich y Donnelly (2005).

### **Toma de Decisiones**

En opinión de Chiavenato (2000;p.175) la toma de decisiones en las organizaciones pasa por dos etapas: la primera consiste en identificar el problema y vigilar la información acerca de las condiciones del ambiente así como de la organización para determinar si el desempeño es satisfactorio y diagnosticar la causa de las fallas, la segunda etapa es la de la resolución de los problemas y ocurren cuando se consideran los caminos alternos de acción, de modo que se pueda elegir e instrumentar una alternativa.

Puede decirse, que la toma de decisiones es un proceso fundamental en las instituciones públicas siendo un mecanismo organizacional con el cual se trata de lograr un estado deseado. Dentro de toda institución se deben tomar decisiones, las cuales difieren en complejidad por lo cual pueden clasificarse en programadas y no programadas, en consecuencia, ésta se describe como el proceso por el cual se elige una vía de acción como solución a un problema específico que se deduce como una de las tareas más importante en una organización; por tanto que las mismas son acuerdos o puntos de vista dirigidos a apoyar la supervisión.

En este orden de ideas, Robbins (2006; p.304) señala que la toma de decisiones es una reacción a un problema el cual puede considerarse una discrepancia entre un estado actual y un estado deseado. Ahora bien, la toma de decisiones no es competencia exclusiva de los gerentes, existen instituciones que involucran a los empleados en la toma de decisiones convirtiendo esta en un proceso participativo.

En relación a la toma de decisiones participativa, Robbins (ob.cit.) señala que la misma se caracteriza por aceptar las sugerencias de los empleados en la búsqueda de solución a los problemas, por lo cual considera las percepciones de estos y su influencia en la calidad de sus

elecciones finales, constituye la parte más importante del trabajo de un directivo, pero es también el proceso en el cual el administrador puede delegar autoridad y asignar responsabilidades a los integrantes del entorno escolar.

En tal sentido, la toma de decisiones viene a ser el proceso organizacional más definidamente describe la libertad de escogencia brindada a los miembros de organizaciones ante una gama de alternativas previamente discutidas por el grupo, dejando libre la forma de coordinar las acciones bajo criterios objetivos y el respeto de sus capacidades, participando como un consenso coordinado en relación a las actividades al contribuir a la solución del problema.

### **Trabajo en Equipo**

Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando no está directamente relacionada con el interés propio. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás.

En relación al trabajo en equipo, Gibson, Ivancevich y Donnelly, (2006; p.152) exponen que los equipos son un tipo especial de grupo de tareas que consta de dos o más individuos responsables del logro de una meta u objetivo. En este sentido, puede decirse que el equipo presenta ciertas características que deben ser tomadas en cuenta por el gerente si desea realizar un verdadero trabajo en equipo, entre ellas se destacan: compartir papeles de liderazgo, tener una responsabilidad individual y reciproca, un propósito específico, obtener productos colectivos de su trabajo, fomentar las reuniones abiertas y constantes dirigidas a resolver problemas, medir el desempeño de forma directa mediante la evaluación de los productos colectivos del trabajo, su característica colectiva provoca un efecto cinético.

Además se basa en relaciones afectivas, emociones y conexiones personales entre los miembros, se caracteriza por la claridad de su cohesión, el afecto que sus miembros manifiestan en sus relaciones y la calidad de su satisfacción con los procesos de trabajo. Esta cualidad de trabajar en conjunto es la que proporciona poder a los equipos, los cuales de manera gradual constituyen unidades fundamentales de energía institucional.

Asimismo, Robbins (2006;p.258) define un equipo de trabajo como un “grupo cuyos esfuerzos dan por resultado un desempeño que es mayor que la de los aportes de cada uno”. Además, los equipos proveen un medio natural para que los trabajadores compartan sus ideas e implementen mejoras en su desempeño, el autor antes señalado, expresa que existen cuatro tipos de equipos de solución de problemas, autodirigido, multidisciplinarios y virtuales.

### **Normas y reglas**

Son estándares de conducta generalmente aceptadas, y que tienen características importantes para el mismo. Robbins, (2006; p.524), estas generalmente se diseñan teniendo en cuenta los aspectos más significativos para los miembros, pueden tratarse de normas escritas, pero lo habitual es que se comuniquen en forma verbal, en algunos no están explícitamente definidas, y a veces las normas pueden aplicarse en todos los miembros o solo a algunos de ello.

Son reglas detalladas, a través de las cuales el grupo ejerce control sobre los miembros y a las que deben apegarse para que la institución funcione con eficacia y eficiencia. Al respecto Keit (2005; p. 98) indica que las normas constituyen reglas de conducta o preceptos que regulan la interacción de los individuos, así como entre éstos y las estructuras sociales; generalmente las normas conllevan una estructura de sanciones y recompensas para quienes las violen o las adopten”.

Las normas se utilizan como apoyo para dirigir conductas esperadas al cumplimiento de lo establecido, derivado del compromiso adquirido por el trabajador al unirse a una organización. Y las reglas las constituyen las normativas legales, políticas, reglamentos y disposiciones administrativas que sirven de soporte en la institución.

Es decir, las normas son pautas específicas para la acción, reglas de conducta colectiva, generalmente aceptadas, que revisten grados de obligatoriedad. Las normas también pueden variar mucho de una sociedad a otra y también de un grupo a otro, dentro de la misma sociedad; pues cuando las mismas cuando son explícitas en leyes y reglamentos, ameritan que sean cumplidas y cuando se violan, se espera una sanción. La mayor parte del tiempo, las personas siguen más o menos automáticamente las normas.

De acuerdo a Schultz (2012) las normas de comportamiento en el lugar de trabajo proporcionan orientación para ayudarnos a todos a tomar decisiones éticas en el trabajo. Depende de cada uno de los empleados vivir sus valores a través de sus acciones. Esto significa, solicitar ayuda en caso de tener preguntas o inquietudes. Si no está seguro sobre qué hacer en una situación, de trabajo el empleado debe preguntar.

Por tanto para que dichas normas se puedan cumplir es necesario que la organización tenga un reglamento interno, el cual se convierte en una herramienta indispensable para una buena administración y desempeño de los Recursos Humanos. Dicho reglamento refleja las normas o reglas para que el trabajador sepa a qué atenerse en cuestiones básicas que hacen el orden y disciplina que debe existir en cualquier unidad de trabajo; además lo ayudan a conocer los límites, implícitamente, de las atribuciones o poder de dirección que tiene el empleador sobre sus empleados.

Por otro lado, las normas y reglas ahorran a las organizaciones malos entendidos con los trabajadores que muchas veces tienen ideas equivocadas de sus obligaciones laborales y disciplinarias. Pues comprenden el conjunto de normas que se mantendrán en el tiempo, salvo los cambios necesarios, y

que constituyen en consecuencia una política básica que integra el conjunto de los Recursos Humanos de la empresa transmisible, por razones de coherencia, a las distintas administraciones que se vayan sucediendo en el tiempo.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Para efectos de esta investigación y tomando en consideración el contexto organizacional se tomará el cuestionario diseñado por Goncalves (2002), citados por Gibson, Ivancevich y Donnelly. J. (2005) y Brunet (2011), en el cual se postula la existencia de nueve (9) dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización, cada una de ellas se relacionan con ciertas propiedades de la organización, tales como:

### **Estructura**

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. Esto se refiere a que los trabajadores de la institución comparten los conocimientos para lograr mayor efectividad, logrando así sentirse felices de ayudar a realizar un mejor trabajo en la misma.

Asimismo, Méndez (2006) hace referencia a la estructura explicando que los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimientos, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Esto permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de las comunicaciones. Las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, el ambiente laboral induce



determinados comportamientos en los individuos; estas conductas inciden en la organización, y por ende, en el clima.

Por tanto, puede señalarse que la estructura hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente se conoce como estructura.

Teniendo en cuenta que la estructura representa una serie de parámetros en la organización, los cuales son percibidos por sus miembros en el desarrollo de actividades se puede correr el riesgo que se genere una fatiga organizacional ocasionando resultados negativos ya que los directivos centran su visión en generar directrices mientras los trabajadores carecen un ambiente libre para trabajar.

Refiere Brunet (2011) que la estructura cubre las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea. Es decir que, el clima junto con la estructura, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Colocando de manifiesto el sentimiento de los empleados respecto a las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen.

### **Responsabilidad**

Es el sentimiento de los miembros de la organización, acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión institucional sea de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio gerente y no tener doble chequeo en el trabajo. Esto quiere decir que en la organización cada integrante toma decisiones con bastante libertad y creatividad; y al mismo tiempo, decide cómo hacer el trabajo.

Para Méndez (op.cit) Los empleados son responsables de cumplir con las tareas asignadas y de realizar aportes personales e innovar en su trabajo; tiene conciencia sobre la participación en el proceso de toma de decisión de acuerdo con el cargo que ocupan y las tareas que desempeñan. Es decir que, los empleados tienden a estar más motivados cuando se les permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente. Para mejorar esta dimensión, es importante delegar en los empleados tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados. También deben ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados.

Es de hacer notar que la responsabilidad se establece en la conciencia y es desarrollada los primeros años de vida en la educación del hogar y adelante se tendrá presente en todas las situaciones de la vida. En tal sentido, esta dimensión verifica el sentimiento de ser su propio jefe en el trabajo, es decir, con cuánto de autonomía se cuenta para desarrollar las actividades en la organización. Sin duda la libertad en la toma de decisiones en cuestiones atinentes al trabajo en la organización es descriptiva de esta concepción.

De acuerdo a Colunga (2005, p.87) “es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo”. En todo caso, la responsabilidad es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de si autonomía en la toma de decisiones relacionada a su trabajo.

### **Recompensa**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Es decir, las compensaciones salariales, si bien parecen ser la única base firme de la

satisfacción laboral que generaría buenos climas organizacionales, solamente es un aspecto a tener en cuenta, aunque no menos importante. Junto con ellas todas las demás formas estímulo que la organización da a sus miembros por el cumplimiento de sus funciones en la misma. La valoración que la organización tiene del trabajo bien realizado y los estímulos o recompensa que otorga ante esto es materia de esta dimensión.

El mismo Méndez (op.cit) especifica que la organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como, el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, lo cual se traduce en motivación para realizar mejor su trabajo.

Para Brunet (2011) las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delega a los niveles intermedios e inferiores, dando la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso.

De ahí la importancia de proyectar un sistema de recompensas capaz de aumentar el compromiso de las personas en la organización. Refiere Chiavenato (2002) que las recompensas organizacionales, tales

como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Por ello, los expertos en Desarrollo Organizacional se preocupan cada vez más por atender el diseño e implantación de dichos sistemas.

Es decir que, en el ámbito organizacional las recompensas han llegado a ser más importante que nunca ya que los gerentes disponen de menos manera de influir en sus empleados o de moldear su comportamiento. En tiempo de estrechez económica, las recompensas y el reconocimiento proporcionan una manera eficaz de estimular a los empleados para que logren más altos niveles de desempeño.

### **Desafío**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que se promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Refiere Méndez (op.cit) que los empleados aceptan retos y asumen los riesgos de su trabajo, cumpliendo con las responsabilidades y objetivos que les atañen; hacen innovación y con sus aportes contribuyen a alcanzar mayores resultados y reconocimientos.

Los actuales desafíos del trabajo consisten en redefinir el papel de la organización, cambiar el conflictivo enfoque de la resolución de conflictos en el trabajo, integrar distintos sectores económicos y trabajar con el gobierno así como con representantes sindicales. Para hacer frente a esos desafíos, se debe discutir la manera de mejorar las condiciones de trabajo e instaurar mecanismos alternativos de control. Las incoherencias entre planificación y acción, entre políticas económicas, de desarrollo por una parte, políticas sociales por otra, se pueden solucionar mediante directrices y responsabilidades institucionales, financiación, gestión, seguimiento, como así también a través de controles sociales, con participación directa de la dirección.

Para comprender el uso que se le ha dado a la palabra desafío. El diccionario (Espasa Calpe, 2005) define la palabra desafío como un “reto, empresa difícil a la que hay que enfrentarse”. El verbo “desafiar” implica “afrontar o enfrentarse a un peligro o dificultad”. En cuanto a los sinónimos, el principal es la palabra “reto”, que es definido como un “objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta”.

Desde la Psicología, uno de los modelos que ha incluido al desafío como una evaluación cognitiva de los acontecimientos que suceden en el entorno, ha sido el de Lazarus y Folkman (1984) la evaluación cognitiva de un acontecimiento es lo que determina la consecuencia sobre el individuo. Esta evaluación puede ser irrelevante, estresante o benigna-positiva. Dentro de las evaluaciones estresantes, se incluye la percepción del desafío.

Al igual que la amenaza, el desafío implica la movilización de estrategias de afrontamiento, pero la persona percibe que dispone de las fuerzas necesarias para vencer la confrontación, lo que hace que se caracterice por emociones placenteras como impaciencia, excitación y regocijo. El desafío hace referencia a aquellos acontecimientos que significan la posibilidad de aprender o ganar, en donde el individuo tiene la sensación de control en la relación sujeto-entorno. El placer se halla en la pugna de uno mismo con algo superior, por lo que el desafío no aparecerá si no se trata de algo importante a alcanzar.

### **Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre coordinadores y empleados. Es importante que en la organización se promueva la discusión abierta y sincera de los problemas, donde sus miembros se sientan satisfechos con la

comunicación, logrando así que la información fluya libremente en todas las direcciones y a todos los niveles.

Por su lado Méndez (op.cit) manifiesta que las relaciones personales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como, un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción.

Para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización es importante tener en cuenta que según refiere Certo (2001) un grupo es “un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo, además de tener un objetivo en común”.

Puede entenderse así, que al sentirse los empleados, en este caso del IVSS Trujillo, agentes de un mismo grupo, las relaciones interpersonales fluirán de manera armónica, puesto que se identifican con la institución al mismo tiempo que están comprometidos en trabajar en equipo por el bienestar de quienes allí se acuden. Además, sienten que pueden tener metas propuestas que configuren la realización de éstas a través de una la relación que se genera y los compromete a actuar en pro de la institución hospitalaria.

Para Bisquerra (2003,p.23) una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. Se trata pues, de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Sin embargo, Fernández (2003,p.25), acota que “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”. De esta manera, las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas, y en ellas muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para algunos, pero

hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Es a través de ese clima en el cual se pueden fundamentar las relaciones interpersonales, pues tal como plantea Rojas (2004) cualquier gerente moderno debe orientar su acción hacia la adopción de cambios acordes con las nuevas situaciones; esto implica que, el gerente maneje de una manera productiva las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones, la motivación hacia su personal para lograr incentivar de manera permanente en sus empleados una relación laboral que sirva para crear un clima organizacional de autonomía, democracia y participación.

### **Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los gerentes y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

El mismo Méndez (op.cit) explica que los directivos dan apoyo, colaboran y capacitan a los empleados para que su desempeño sea mayor en la organización y de esta forma se logren los resultados, creando un ambiente de confianza y satisfacción entre las personas y hacia la organización.

El clima organizacional referido a las organizaciones se puede ver como un conjunto de percepciones que emanan de las relaciones interpersonales que componen la cultura humana; en este sentido, los supervisores deben facilitar el desarrollo de relaciones interpersonales en un clima de apertura y participación de los miembros de la institución. Cuando se logra un clima organizacional apropiado se está generando un sentimiento de pertenencia de los seres humanos hacia la organización en que laboran, así mismo se

fortalece la confianza, la libertad individual y social ejercida con responsabilidad.

En opinión de Martínez (2002) el sentido cooperativo se revela en múltiples manifestaciones de la vida: orgánica, intelectual y social. En las especies elementales y en las desarrolladas e inteligentes, el plan evolutivo establece la cooperación como ley natural, para el perfeccionamiento de los individuos. El espacio común que crea la cooperación permite que los socios puedan compartir parte de sus conocimientos, habilidades, procesos productivos y crear e intercambiar nuevo conocimiento, especialmente el de carácter tácito, el cual será propio de la cooperación

En tal sentido, de la cooperación nacen innumerables posibilidades; en el plano intelectual, se consigue modificar o adaptar provechosamente al individuo, se ejerce influencia en su personalidad psicológica; se amolda su actuación a las necesidades colectivas y modela su criterio. Varían los enfoques, la actitud egocéntrica se vuelve altruista y el hombre se humaniza, pues en su conciencia comprende y le duele lo que afecte al resto de su equipo de trabajo.

### **Estrés**

El estrés según Peiro (2003, p.87), es “una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez”. Es decir que el estrés, no representa un mal incurable por sí mismo; a pesar de que este se suele ubicar en un contexto negativo, también tiene un valor positivo, es decir, en algunos casos el estrés representa un pequeño paso para el alcance de grandes objetivos laborales.

Sin embargo, es común que el estrés se ha asociado con limitaciones y demandas. Las primeras obstaculizan que uno haga lo que quiere; las segundas se refieren a la pérdida de algo que se desea. Para que el estrés



potencial pase a ser estrés real, se requieren dos condiciones señaladas por Martínez (2004):

Debe existir incertidumbre en cuanto al resultado y éste debe ser importante. Sean cuales sean las condiciones, el estrés no se presenta sino cuando existe duda o incertidumbre en cuanto a la posibilidad de aprovechar la oportunidad, retirar la limitación o evitar la pérdida. Sin embargo, el grado de importancia también es crítico. Cuando no importa ganar o perder, no hay estrés. Cuando conservar un empleo o merecer un ascenso carece de importancia alguna, la persona no tiene motivo para sentirse estresada porque se tiene que someter a una evaluación del rendimiento. (p. 229)

Dentro de este contexto Peiro (2003) divide a las ocupaciones en cuatro categorías:

Los empleos activos ejercen mucha presión el rendimiento, pero dejan bastante margen para la solución de problemas. Los horarios suelen ser largos, pero en parte están a discreción del empleado.

Los empleos de poca tensión no imponen grandes demandas a las personas y les conceden un espacio mayor para tomar decisiones. Los trabajadores, carpinteros, personas dedicadas a las reparaciones y artistas exitosos, entre otros, tienen empleos con poca tensión.

Los empleos pasivos combinan pocas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender o tomar decisiones. Estos empleos casi no tienen espacio para las innovaciones.

Los empleos de gran tensión implica mucha presión para rendir y poco margen para la toma de decisiones. Estos empleos suelen tener horarios largos, requieren que se sigan procedimientos rígidos y no tienen mucho espacio para tomar descansos o tiempo libre para las necesidades personales.

Existe evidencia que indica que las personas en empleos con altos niveles de tensión registran los porcentajes más elevados en cantidad de enfermedades. De hecho, el riesgo de enfermedad para estas personas es

entre el doble y el cuádruple que para otras, independientemente de todos los demás factores de riesgo.

Según refiere Duque (2002) el estrés es la respuesta del sistema nervioso a un acontecimiento o una situación que se percibe como una amenaza, esta respuesta se conoce informalmente como mecanismo de lucha o huida, ya que las hormonas que el organismo secreta al sentir miedo proporciona al cuerpo la potencia física para enfrentarse al peligro o bien huir.

Por ello, a pesar que muchas personas opinan que el trabajo no es una actividad gratificante en sí mismo, lo cierto es que su ausencia total o el solo temor de quedar desempleado a pesar de todas las consecuencias que ello implica suele propiciar la aparición de problemas psicológicos en el adulto. Para Rowshan (2013), el estrés laboral aparece como consecuencia de la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral como son apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, en insatisfacción laboral.

Por ello, el estrés es un proceso mediante el cual los eventos ambientales o fuerzas, llamadas estresores, amenazan la existencia de un organismo y su bienestar, a través del cual el organismo responde a la amenaza. La reacción de estrés, que conlleva generalmente síntomas como miedo, ansiedad o enojo, es solamente una parte de los mecanismos más complejos que se presentan en la percepción de la amenaza, afrontamiento y adaptación. El proceso de adaptación a los estresores es una actividad cotidiana, en algunos casos los cambios son menores y es posible adaptarse a ellos incluso sin conciencia; sin embargo, en otras ocasiones, los cambios pueden ser severos y claramente amenazadores.

Para Halpern (2005), el estrés es aquello que impone demandas de ajuste a un individuo y las reacciones de estrés o respuestas conductuales

del proceso se refieren a las demandas ambientales, eventos o fuerzas. Además, resalta que el ambiente puede ser recurso de satisfacción pero también de irritación y molestia, y frecuentemente es ambos a la vez.

El estrés laboral puede afectar a personas de todas las profesiones, en situaciones de alta competitividad, responsabilidad, riesgo, rutina. Pero los trabajos que presentan un mayor índice de afectados son los que requieren una implicación personal, una relación constante y directa con personas, incluyendo aquí a los profesionales de la salud, enseñanza, los servicios públicos y los servicios sociales.

### **Estrés laboral**

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico así como deteriorar la salud de los empleados dentro de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, actuando en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores.

Según Leka (2004, p.3) el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Así mismo, comenta que el estrés laboral constituye un verdadero problema para las empresas y sus

trabajadores y que la mejor forma de prevenir el estrés se basa en una buena gestión y organización adecuada al trabajo. En el marco de la psicología del trabajo y de las organizaciones, se han desarrollado diferentes modelos explicativos del estrés laboral.

Para Ortega y Salanova (2016), el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. El estrés en el trabajo tiene implicaciones para los individuos que lo padecen. Revela Leka (2004) que se ha demostrado científicamente que éste genera impactos significativos en la salud y el bienestar de los colaboradores y en el desempeño en el trabajo. Puede pensarse entonces que un trabajador estresado suele enfermarse más, mostrarse poco motivado y menos productivo.

También se ha demostrado que el estrés en el trabajo o también conocido como estrés ocupacional, impacta el desempeño económico de los países. La Organización Mundial de la Salud (2008) ha señalado que los problemas de salud y las condiciones de trabajo precarias significan entre un 10% y un 20% del producto interno bruto. Es decir que, el estrés laboral, puede convertirse en una causa nociva que genera reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Autores como López, (2012), asegura que el estrés laboral se define como la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede generarse por el trabajo en sí o el contexto social o de organización del entorno; este sería el caso, por ejemplo, de ambientes en los que existe una pobre comunicación entre empleados o conflictos interpersonales.

En este contexto se relacionan aspectos como las respuestas físicas, psicológicas, comportamentales y emocionales con los recursos insuficientes para afrontar las situaciones amenazantes, causando alteraciones en la salud y el bienestar del trabajador. Es así como surgen factores relevantes que generan estrés laboral en los empleados de cualquier organización. Por tanto a continuación se realiza un desglose de los mismos.

### **Factores que generan el estrés**

Los factores del estrés laboral se pueden clasificar en dos grandes áreas el ambiente o entorno objetivo llamada también dimensión colectiva este grupo de factores o desencadenantes del estrés se subdivide en tres, respecto al contenido de las tareas, al ambiente físico o material de trabajo y relativos a la organización y las condiciones subjetivas o dimensión individual donde se incluye aquellos factores que van generando estrés laboral según la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente.

Esta percepción llamada entorno subjetivo o psicológico está influenciada por las características de la persona y por sus relaciones interpersonales. Stora, (1994) citado por López (2012) conceptualiza el estrés laboral como: el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. Estas interacciones causan impacto, por su elevada incidencia pero repercuten en el ámbito de la vida personal y social. Referente a ello. Santaella (1982) citado por López (2012) refiere que “El manejo de la situación estresante va a

depender de la capacidad de adaptación que tenga el organismo, además de su preparación, necesidades, expectativas y autoestima” (pag. 122).

El estrés puede ser producido por varias causas. Entre esas causas se encuentran un conjunto de tres factores como: factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales, los cuales son generadores potenciales de estrés. Robbins (2006), considera que los factores originarios del estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales, así mismo, los define de la siguiente manera:

### **Factores Ambientales**

Los que se ubican fuera de la organización y son todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma y que afectan el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica:

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

### **Incertidumbre Económica**

La incertidumbre es un elemento ineludible de la existencia humana; está en la misma raíz de la finitud humana, la mortalidad y la ignorancia. El papel de la existencia humana hay que jugarlo frente a lo desconocido, en el ámbito de la incertidumbre, como una aventura de decisión sobre el filo de la libertad y la necesidad. Ésta ocurre cuando la economía de un país se contrae generando reducciones permanentes de la fuerza de trabajo, despidos, reducciones de presupuesto, cambios monetarios, inflación, entre otros, trayendo como consecuencia que las personas se preocupen más por su seguridad.

En tal sentido, Buendía (2001) expresa “así como la incertidumbre influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los grados de estrés de los empleados de esa organización”. (p. 173). Los cambios del ciclo de los negocios provocan incertidumbre económica.

Cuando la economía se contrae, las personas se van angustiando cada vez más por su seguridad. Las recesiones menores también aumentan los grados de estrés. Las crisis económicas con frecuencia van acompañadas de recortes permanentes de trabajadores, despidos temporales, recortes salariales, semanas laborales más cortas y demás.

La economía es el arte de ajustarse a escenarios de incertidumbre. Esta definición se refiere a la incertidumbre inherente a cualquier toma de decisiones económicas, y no a la que adoptan ciertos grupos de manera intencionada, con el fin de orientar la economía en torno a la consecución de sus intereses. Lo cierto es que, como en el periodo de elecciones, la siembra de la incertidumbre comienza a carcomer el tejido social.

La incertidumbre económica se amplifica y profundiza, poco a poco, en tanto aquella es estimulada por la situación que guarda el escenario político nacional y por el pronóstico de que la economía venezolana está próxima a terminar de derrumbarse. Por eso, señala García (2016), se comenzó a correr e intensificar el rumor de que el bolívar se encuentra totalmente devaluado, el programa de salud se va a detener y los precios de la vivienda van a aumentar, la inversión privada no encuentra seguridad y por lo tanto existe fuga de capitales. De ahí que se concluya, como se pretende, que inexorablemente la situación económica está cada día más difícil.

En el fondo lo que ha pasado es que la política económica no ha podido reaccionar ante los cambios en el entorno económico y lo social. Es necesario plantear una adaptación provechosa a las condiciones prevalecientes en el mundo. Aprender a defender los intereses de los trabajadores y empresarios nacionales”. Eso es lo que requiere una sociedad madura: análisis, discusión, argumentos, propuestas y no rumores.

## **Incertidumbre Política**

La incertidumbre política interna del país se ubicó entre los principales factores que pueden obstaculizar el crecimiento económico nacional. La misma se produce cuando se dan cambios políticos generando reestructuraciones de gabinetes políticos y cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos de trabajadores y presiones en el personal.

Para hablar de incertidumbre política en Venezuela, es preciso hacer alusión al escrito de Sabino (1995) ya que se torna importante al resaltar la misma situación en la presente época; para ese entonces el autor resaltó que la nación venezolana atravesaba, un largo proceso de decadencia que no muestra hasta ahora signos de reversión. El viejo modelo económico basado en los ingresos petroleros, el proteccionismo y la estatización avanzada de la economía ha colapsado, pero aún no se lo ha sustituido por una economía abierta y capaz de funcionar autónomamente.

La movilidad social ascendente que existió durante décadas se ha trocado en lo opuesto, en una movilidad descendente que arroja a una proporción cada vez mayor de gente a vivir en la pobreza; la confianza en el sistema político, y en los partidos en particular, se ha erosionado a un grado extremo, sin que hayan aparecido alternativas que parezcan consistentes en el mediano plazo. En este contexto, complicado además por una crisis financiera y fiscal sin precedentes, pueden parecer hasta fútiles, para la mayoría de la población, las discusiones sobre el perfeccionamiento del sistema democrático que posee el país.

Es muy probable, y hasta cierto punto resulta inevitable, que en algún momento se detenga esta prolongada etapa de retroceso y se asienten las bases para un nuevo modelo de organización social. Pero es casi seguro también que esto no ocurrirá antes de que la crisis presente se muestre en toda su magnitud, antes de que los problemas que confronta el país obliguen prácticamente a adoptar una solución seria, profunda, de largo



plazo. Que esto pueda hacerse en democracia es, todavía, una posibilidad entre varias otras: existen riesgos para el sistema político que provienen de la propia actitud del ciudadano, de su descreimiento y su desinterés, de su compulsiva necesidad de encontrar soluciones para los problemas cotidianos, de su tendencia a buscar formas mesiánicas o caudillistas de liderazgo.

Por tanto, las reformas políticas diseñadas o alcanzadas en los últimos años no bastan para revitalizar un sistema que se halla en crisis por causas que son, en definitiva, externas a su propia organización. La solución no parece pasar, por la búsqueda de formulaciones apropiadas para el funcionamiento del sistema político sino por un reordenamiento económico y social que invierta las tendencias fundamentales recorridas en los últimos años.

### **Incertidumbre Tecnológica**

Se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés.

Las nuevas tecnologías según Villalobos (2011) son definidas como instrumentos capaces de procesar una gran cantidad de información, obligándonos a reconsiderar el sentido del trabajo y de la industria contemporánea. Las nuevas tecnologías condicionan a reconsiderar el sentido del trabajo.

Por esta razón, se deduce que las innovaciones pueden hacer que las habilidades y la experiencia del empleado resulten obsoletas en muy poco tiempo. Por consiguiente, la incertidumbre tecnológica es el tercer tipo de factor del entorno que puede producir estrés. Las computadoras, la robótica, la automatización y otras formas de innovación tecnológica representan una amenaza para muchas, personas que pueden provocarles estrés.

Las principales fuentes de estrés de la automatización tienen que ver con los cambios que ésta puede producir en las características del puesto de trabajo, y que pueden generar la aparición de temores y malestar, respecto a los incrementos de las cargas de trabajo, el mayor aislamiento social, la mayor supervisión sobre el trabajo realizado, la falta de incentivos, anticipación negativa de la implantación de las computadoras, en definitiva, las Nuevas Tecnologías eliminan algunos estresores pero introducen nuevos estresores y fuentes de tensión. En el listado siguiente se agrupan las principales fuentes de estrés en el trabajo con computadoras.

Sin embargo, es preciso resaltar que la dinámica del cambio tecnológico ha provocado que se viva en un mundo de creciente complejidad e incertidumbre en el cual las condiciones del entorno varían a la misma velocidad que el cambio impone. La implantación en la sociedad de las denominadas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) está produciendo cambios insospechados respecto a los originados en su momento por otras tecnologías como la imprenta y la electrónica, situándose sus alcances no sólo en el campo de la información sino que además provocan y proponen cambios en la estructura social, económica, laboral, jurídica, entre otras.

De acuerdo a Chiavenato (2002) la era de la información se ha caracterizado por la gestión del conocimiento, la relevancia del talento de las personas, la creatividad, innovación, el creciente auge de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), entornos de acelerados cambios y altos niveles de incertidumbre, la globalización y competitividad, entre otros. Es decir, estos escenarios promueven procesos de innovación, en los que se debe asumir un rol proactivo para anticiparse a posibles situaciones, necesidades o problemas y determinar las estrategias para resolverlos.

## **Factores Organizacionales**

En relación a los factores organizacionales Ivancevich y Matteson (2002), señalan que:

En la organización abundan los factores que pueden provocar estrés. Las presiones para evitar errores o completar actividades en un tiempo limitado el exceso de trabajo, un jefe exigente o insensible y los compañeros de trabajo desagradables son sólo algunos ejemplos. Se ha clasificado estos factores con base en demandas de las actividades, los roles, las demandas interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo de la organización y la etapa de vida de la organización. (p. 191)

Entre los principales factores organizacionales se encuentran

### **Demandas de las tareas**

Son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo. Desde este punto de vista, las demandas de las actividades son factores inherentes al trabajo de una persona. Cuanto la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otras es mayor, mayor será el estrés potencial. Por otra parte, la autonomía tiende a reducir el estrés. La temperatura, el ruido u otras condiciones laborales, pueden representar un factor en el aumento de la ansiedad, uniéndose a esta visión los síntomas experimentados por las personas que trabajan en espacios sobresaturados o en un lugar visible donde las interrupciones son constantes.

Desde una perspectiva social, Infante (2000, p.10) establece que “se entiende trabajo humano, en tanto necesidad personal de ejercerlo y en tanto necesidad social de utilizarlo...” En este sentido, el mismo autor sugiere que estar empleado implica participar en la producción y desempeñar tareas que resultan en una mayor, mejor y más variada oferta de bienes y servicios.

Estar empleado también implica obtener un ingreso, cuyo nivel y continuidad permite la subsistencia y, deseablemente, la superación de quien lo percibe. Estar empleado, debería implicar reconocimiento social y satisfacción personal, en la medida que se esté ocupado en algo útil o valorado por la sociedad o que no se percibe como denigrante, tedioso o destructor de sí mismo.

Sin embargo, la confianza en sí mismo alude a la percepción de ser eficaz para desempeñar una tarea, asumir responsabilidades o afrontar los retos vitales en diferentes áreas (trabajo, familia, salud, entre otros). Esto es, según Forrier (2003) la creencia del individuo en sus posibilidades de tener éxito desempeñando ciertas tareas o mostrando cierta conducta.

### **Demandas del papel o rol**

Son las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumplen en la organización. Los conflictos de los roles crean expectativas que no son fáciles de conciliar o cumplir.

Chiavenato (2000), expresa que “las demandas de los roles son originadas por las presiones que sufre una persona en función del rol particular que desempeña en la organización”. (p. 431). Los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de conciliar o satisfacer. El peso excesivo de los roles se deja sentir cuando se espera que el empleado realice más de lo que el tiempo permite. La ambigüedad de los roles se presenta cuando las expectativas de los roles no se comprenden con claridad y el empleado no sabe bien qué debe hacer.

Dentro de una organización de trabajo, las personas ocupan posiciones laborales concretas y forman parte de diferentes grupos, a partir de los que se configura un entramado social, que atribuye distintos requisitos de papeles o roles. Éstos pueden emerger a partir de un título, de la descripción de puestos de trabajo o simplemente en base a una consistente conducta de los miembros.

Prácticamente la mayoría de los investigadores, coinciden en que el rol es uno de los fenómenos más importantes que se dan dentro de los grupos, y por tanto será el centro de nuestra atención, dentro del proceso de construcción de un equipo. El concepto de rol o papel, ha sido definido por Aritzeta y Ayestaran (2003) como un conjunto de patrones de comportamiento esperados y atribuido a alguien, que ocupa una posición determinada en una unidad social. Esta posición o puesto específico, define a su vez las responsabilidades del individuo a favor del grupo.

Se observa, que el concepto de rol se basa en una expectativa, de comportamiento del individuo. Desde la perspectiva psicosocial esta expectativa, ha sido analizada como un constructo cognitivo que prescribe, anticipa y predice el comportamiento. Por tanto, es de esperar que las personas se identifiquen con el papel asignado, cuando ciertas actitudes y comportamientos reales sean consistentes con dicho rol. Así como, su habilidad para cambiar de papeles rápidamente cuando reconocen que la situación y sus necesidades exigen cambios importantes.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que los modos en que una organización adjudica sus roles son diferentes de los que se presentan en la espontaneidad de una dinámica de grupo. Si bien, la asignación de los roles en el equipo, es finalmente un proceso de negociación entre cada miembro del grupo y el resto del equipo. Razón por la cual, una persona no puede asumir un rol sin el reconocimiento del equipo porque, es este reconocimiento, es el que en definitiva, da al individuo la satisfacción de ser útil en el equipo para unas determinadas funciones. Más concretamente, West (2003) comenta que:

Mediante la detenida exploración de los roles de cada miembro del equipo, junto con la identificación de los objetivos individuales y del grupo, sus integrantes pueden ver y demostrar más claramente a sus compañeros, cuál es la + importancia de su trabajo en el éxito global del equipo. (p.36).

Dentro de este contexto, es donde debe enmarcarse cualquier proceso de construcción de equipos, procediendo al análisis de como se coordinan e interactúan los integrantes de un equipo de trabajo, para realizar tareas no prescritas previamente en su roles. Es decir que, analizar como la interacción entre los miembros de un equipo tiene como consecuencia la asunción de distintos roles interdependientes, funcionales y efectivos para la finalización de la tarea del equipo.

### **Demandas interpersonales**

Son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.

Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en las organizaciones. Muchas veces, el hecho de mantener un puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que le permitan desenvolverse con eficacia en el ámbito laboral, y no exclusivamente del desempeño de la tarea meramente productiva.

Según Chillan, (2007) en el ámbito laboral se establecen que una serie de relaciones personales, en ocasiones, están condicionadas por el puesto de trabajo que ocupamos dentro de la empresa. Estas relaciones se dan entre compañeros y compañeras, jefes y jefas, clientes. Es decir, en el entorno laboral las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Un tema que difícilmente se agota, es el relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en el equilibrio personal y salud mental. El tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas. (Chillan, 2007)

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. Muchas veces, el hecho de mantener el puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que le permitan al empleado desenvolverse con eficacia en el ámbito laboral.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

### **Estructura de la organización**

Define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas, normas y donde se toman las decisiones que afectan a los empleados. La estructura organizacional según la define Dolan (2005, p.294), es “el grado de diferenciación en la organización, la cantidad de reglas y reglamentos y el punto donde se toman las decisiones”. Añade el autor antes citado que el exceso de reglas y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuente de estrés.

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades (teniendo en cuenta sus fortalezas), por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa. Por ello, es importante conocer qué clase de estructuras organizacionales utilizan

las diferentes empresas, saber porque y cómo funcionan, que ventajas o desventajas poseen, que interés persiguen cada una de ellas y si se acomodan a las necesidades de las organizaciones, de esta manera.

El trabajo que ha desarrollado abarca los aspectos más importantes de cada una de las estructuras de organización empresarial, su aplicación y saber diferenciar adecuadamente las características de cada una de ellas para poder ser aplicadas a las necesidades de las empresas en la actualidad. Por tanto, el propósito de una estructura organizacional es definir las guías, parámetros y el procedimiento necesario para un grupo, para alcanzar un objetivo principal. Por ejemplo, la anatomía de una estructura organizacional, organiza prioridades en forma jerárquica.

De acuerdo a Scanlan (2005) la estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

La importancia de la estructura organizacional se encuentra en que ésta ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo. La estructura es una de las bases de la organización (o de la desorganización) de las actividades de una empresa. Una buena estructura permitirá una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una empresa. Al estar mejor organizados se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos lo que a la larga puede hacer una empresa más eficiente.

De acuerdo a lo anterior, la estructura organizacional busca repartir de manera adecuada las actividades y responsabilidades de cada trabajador, empleado o funcionario, a quienes respectivamente les corresponde un puesto, con el fin facilitar el cumplimiento del proyecto, mediante la labor en equipo y una coordinación entre ellos.



## **Liderazgo organizacional**

Representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización, los cuales crean una cultura que se caracteriza por producir tensión, miedo y ansiedad. Las conductas también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y, la tensión, o falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones.

Este efecto amortiguador se ha investigado ampliamente con respecto al apoyo social del líder y hay una amplia evidencia que muestra el papel jugado por los diferentes tipos de apoyo (material, informativo, emocional, entre otros) como estrategia para afrontar el estrés (Peiró y Salvador, 1993).

En resumen, las conductas y prácticas de los líderes juegan un importante papel ya sea amortiguando o potenciando los efectos de los diferentes estresores sobre el bienestar de los empleados. De hecho, los líderes a menudo juegan un rol limítrofe entre sus empleados, la organización o los clientes. En este rol limítrofe desempeñan varias funciones tales como la de representación, sensor, filtración y “traducción” de información, amortiguación de impactos, negociación, así como transacción. Todas estas funciones pueden contribuir a amortiguar la experiencia negativa o, por el contrario, potenciarla cuando no se desempeñan adecuadamente.

Para Maxwell (2005) el liderazgo organizacional representa la capacidad para mejorar a las personas en un área, a través de la orientación de un líder. Por lo tanto, el concepto de liderazgo organizacional hace referencia a la habilidad o capacidad interpersonal del líder o el proceso a través del cual éste influye, induce y anima a los empleados a llevar a cabo los objetivos de la empresa con entusiasmo y por propia voluntad.

La herramienta clave de un líder organizacional en cualquier institución es la comunicación que tenga con sus subalternos, ya que de la eficacia con que logre llevar sus ideas a los integrantes de la organización dependerá que

se logren los objetivos y metas propuestas tanto a corto como mediano y largo plazo. Por otro lado, Maxwell (2005) concibe que en las organizaciones se mencionan dos conceptos importantes: líderes y liderazgo.

Explicando que los líderes son aquellos que son capaces de influir en otros y que tienen autoridad administrativa, mientras que el liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos. Ser líder en esta época es un reto. Las organizaciones buscan líderes con mentalidad de liderazgo, esto implica la necesidad de que el líder forme líderes y se multiplique.

### **Historia del IVSS**

El 9 de octubre de 1944, se iniciaron las labores del Seguro Social, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo establecido en el Reglamento General de la ley del Seguro Social Obligatorio, del 19 de febrero de 1944. En 1946 se reformula esta Ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio.

Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época, el 5 de octubre de 1951 se deroga la Ley que creaba el Instituto Central de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio. Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva Ley del Seguro Social totalmente reformada el año siguiente es cuando comienza a ser aplicada efectivamente esta Ley, que fundan los seguros de Enfermedades, Maternidad, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en el seguro de asistencia médica; se amplían los beneficios además de asistencia médica integral, se establece las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, asignaciones por nupcias y funerarias.

Se establece dos regímenes, el parcial que se refiere solo a prestaciones a largo plazo y el general que además de prestaciones a largo plazo, incluye asistencia médica y crea el Fondo de Pensiones y el Seguro Facultativo. En 1989 se pone en funcionamiento el Seguro de Paro Forzoso, mediante el cual se amplía la cobertura, en lo que respecta a Prestaciones en Dinero, a los trabajadores y familiares; modificándose posteriormente para ampliar la cobertura e incrementar el porcentaje del beneficio y la cotización. En la actualidad el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.), se encuentra en un proceso de adecuación de su estructura y sistemas a fines de atender las necesidades de la población trabajadora.

### **Misión**

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos los beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, incapacidad, invalidez, nupcias, muerte, retiro y cesantía o pérdida de empleo, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, dentro del marco legal que lo regula.

### **Visión**

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad para toda la población, avanza hacia la conformación de la nueva estructura de la sociedad, garantizando el cumplimiento de los principios y normas de la Seguridad Social a todos los habitantes del país. El compromiso social y el sentido de identificación con la labor que se realiza, debe ser la premisa fundamental en todos los servicios prestados.

### Cuadro N° 1. Operacionalización de la variable

**Objetivo General:** Determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo.

Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Establecer los factores del clima organizacional presentes en el personal Administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo	Clima organizacional	Factores	Toma de decisiones Trabajo en equipo Normas y reglas	1-2 3-4 5-6
		Dimensiones	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación	7-8 9-10 11-12 13-14 15-16 17-18
Identificar los factores que inciden en el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo”.	Estrés	Factores ambientales	Incertidumbres económicas Incertidumbres políticas Incertidumbre tecnológica	1-2 3-4 5-6
		Factores organizacionales	Demandas de la Tarea Demandas del Papel Demandas Interpersonales Estructura organizacional Liderazgo organizacional	7-8 9-10 11-12 13-14 15-16
Generar lineamientos teóricos que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional y la disminución del estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo				

**Fuente:** Silvestri (2017).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo, se hace referencia a los procedimientos, métodos y técnicas, así como también, se define el tipo y diseño de investigación que se llevará a efecto. Igualmente, se presenta la población del estudio, adicionalmente se describen las técnicas e instrumentos de recolección de información; así como la validez, confiabilidad, técnica de análisis de datos y procedimiento de la investigación.

#### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación seleccionado para realizar este estudio, fue el descriptivo; estos estudios de acuerdo a Tamayo y Tamayo, (2003, p.46) son los que “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición de los procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente”.

Asimismo, se considera la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.161), cuando expresan que este tipo de investigación, tiene como característica fundamental la de poner al investigador en contacto con el objetivo o sujeto investigado pero sin la posibilidad del control o estudio de todas las variables tal como sucedería en la experimental.

Se aplicó este tipo de investigación porque la misma se ocupa de las realidades del hecho y de sus características fundamentales, permitiendo representar una interpretación correcta; además con ella se persigue Determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal administrativo en el IVSS “Centro Hospital Trujillo, municipio y estado Trujillo.

## **Diseño de Investigación**

El diseño considerado adecuado fue de campo no experimental puesto que permitirá recolectar la información de las fuentes primarias, en la institución que conforma la población para luego agruparla y relatarla tal como se obtuvo de la realidad que se estudia. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.116), “la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

Es decir, que en esta investigación los datos se recolectaron de la forma en que se presentan sin necesidad de aplicar programas de tratamiento que produzcan cambios en los sujetos participantes en el estudio sin controlar variables.

## **Población**

Según Chávez (2007:162), “la población de estudio es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, está constituido por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros”. Para efecto de esta investigación, estuvo constituida por 71 trabajadores del área administrativa del IVSS “Centro Hospital Trujillo” del municipio Trujillo estado Trujillo. Debido a que la población es pequeña se considera pertinente tomarla en su totalidad, por lo cual constituirán la misma muestra de estudio para recolectar la información sobre la variable seleccionada.

## **Técnica e Instrumento de recolección de datos**

En el presente estudio la técnica utilizada para recabar información en cuanto a la variable fue la encuesta y como instrumento se diseñaron cuestionarios, definido por Méndez, (2007) como aquel que “se aplica a una población bastante homogénea, con niveles similares y con una problemática

semejante”. Para la recolección de la información se utilizará un cuestionario estructurado tipo escala de estimación con tres alternativas que irán desde el 1.-“Siempre”, 2.-“A Veces” y 3.-“Nunca”, el cual va a ser construido con base a los indicadores del mapa de variables.

### **Validez del instrumento**

La validez para Morles, (2006:57) “es el grado con el cual un instrumento sirve al propósito para el cual está destinado”. Para esta investigación se utilizará una validez de contenido que según Chávez, N. (2007:194) “es la correspondencia del instrumento con su contenido teórico. Se basa en la necesidad de discernimiento y juicio independiente de expertos”. La validez del instrumento se estableció mediante el juicio de tres (03) expertos o conocedores de la materia.

Sobre la base de lo expuesto, para que un instrumento tenga validez de contenido es preciso definir los indicadores pertenecientes a las variables y dimensiones, elaborar un conjunto de ítems lo más exhausto posible, solicitar la opinión de los expertos en el área de la temática a evaluar, para que de acuerdo a los criterios de suficiencia, pertinencia y claridad emitan su valoración de forma cualitativa sobre la variable del instrumento. Para efecto de la presente investigación, se entregó la respectiva guía de validación a los evaluadores, quienes plasmaron su veredicto en la constancia de validación.

### **Confiabilidad del instrumento**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010:200), señalan “la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”. En lo que se refiere a las consideraciones de otros autores que establecen y permiten dar flexibilidad a la estrecha vinculación entre confiabilidad y validez, a su vez de que no existe validez sin confiabilidad, se utilizó la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach, dado

que estuvo basado en tres alternativas de respuesta lo que facilitó el uso de este método.

Para realizar la confiabilidad del cuestionario diseñado se aplicó una prueba piloto a una población ajena a la del estudio, con características similares, cuyos resultados fueron analizados a través de la fórmula respectiva:

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

$r_{tt}$  = Coeficiente de confiabilidad

K = número de reactivos

$Si^2$  = varianza de los puntajes de cada reactivo.

$St^2$  = varianza de los puntajes totales.

## Cuadro 2

### Escala de Interpretación para el Coeficiente Alfa Cronbach

<b>Rango</b>	0,81 – 1,00	0,61 – 8,80	0,41 – 0,60	0,21 – 0,40	0,01 – 0,20
<b>Magnitud</b>	Muy Alta	Alta	Moderada	Baja	Muy Baja

Fuente: Pelekais, Finol, Neuman y Parada (2007)

Ésta escala según Pelekais y otros (2007), es para instrumentos de varias alternativas de respuestas. Expresando su confiabilidad mediante un coeficiente de correlación:  $r_{tt}$  que significa correlación del test consigo mismo. Creando un valor que oscila entre cero (0) y uno (1). Asimismo, esta escala se presenta para la interpretación de los resultados generados por el coeficiente de confiabilidad.

### Coeficiente Alpha de Cronbach Cuestionario Clima Organizacional

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] = \frac{18}{17} \left[ 1 - \frac{10,24}{65,61} \right]$$

$$r_{tt} = 1,05[1 - 0,16] = 1,05[0,84] = r_{tt} 0,88$$



### **Coefficiente Alpha de Cronbach Cuestionario Estrés laboral**

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] = \frac{16}{15} \left[ 1 - \frac{3,29}{17,29} \right]$$

$$r_{tt} = 1.05[1 - 0.19] = 1.05[0.81] = r_{tt} 0.85$$

Al comparar el resultado obtenido con los valores expresados en la escala de interpretación anteriormente señalada, a fin de determinar el grado de confiabilidad que se le atribuye a los instrumentos analizados, obteniendo un valor de  $r_{ttA} = 0.88$  y  $r_{ttB} = 0.85$  los cuales están muy cercanos a 1, por lo tanto significa que posee una alta confiabilidad. (Ver Anexo C); con base a los resultados obtenidos, se procedió a aplicar los instrumentos a la población objeto de estudio.

### **Técnica para analizar los datos**

Se toma en cuenta las pautas de la estadística descriptiva, que según Chávez (2007) “se utiliza en la distribución de frecuencia y porcentaje para expresar una visión general del conjunto de datos obtenidos por la aplicación del Instrumento”; cabe decir que el análisis que se realizó fue de forma estadístico, puesto que el mismo contribuyó a “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos” Tamayo y Tamayo (2003); además, este tipo de análisis permite el cálculo de los datos obtenidos de la muestra que ha sido delimitada, para describirlos o resumirlos, a fin de caracterizar la población estudiada.

### **Procedimiento de la Investigación**

Las etapas para el desarrollo de la investigación se describen a continuación: Planteamiento del Problema. Se inició con una indagación de situaciones problema de interés para el investigador. Se adelantó una revisión documental y bibliográfica para elaborar el planteamiento, así como

la formulación del problema, en consecuencia se establecieron los objetivos, general y específicos. Se justificó la investigación desde diferentes dimensiones, teórica, metodológica, práctica y de índole social, se delimitó el estudio.

Seguidamente se procedió a elaborar el marco teórico, con la indagación documental bibliográfica sobre antecedentes, así como las teorías relacionadas con las variables bajo estudio. Esto condujo a la operacionalización de las variables. En tercera instancia, una vez recabados los antecedentes de la investigación y las teorías sobre las cuales se fundamenta el estudio, se decidió el tipo y diseño de la investigación, considerando las variables objeto de estudio, así como el contexto.

Luego, se estableció la técnica; instrumento de recolección de información a emplearse, en el caso presente cuestionario con escala de estimación. Para garantizar la idoneidad del cuestionario, se sometió al juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos. Hechos los ajustes y correcciones de rigor, se procedió a calcular la confiabilidad para ello se aplicó una prueba piloto, a cuyos resultados se les aplicó el coeficiente Alpha Cronbach, evidenciándose a través de los resultados su confiabilidad.

Una vez efectuados los cambios derivados de la validez de contenido y alcanzada una confiabilidad de los instrumentos, se obtuvieron los instrumentos definitivos para la recolección de la información, proceso a ser realizado teniendo como informantes claves al personal administrativo de las instituciones seleccionadas.

Obtenidos los datos, se procede a su procesamiento y tabulación en frecuencias absolutas; porcentuales y promedios. Los resultados se analizarán mediante la estadística descriptiva. Para la interpretación de los datos, se elaborarán tablas de frecuencias y porcentajes con sus respectivos gráficos. Analizados los datos se generarán lineamientos teórico. Seguidamente se contrastarán los resultados con las teorías para finalmente elaborar las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos, producto de los cuestionarios aplicados, identificados por las variables “Clima organizacional” y “Estrés laboral” aplicados a una población de 71 individuos que laboran en el área administrativa del IVSS “Centro Hospital Trujillo” del estado Trujillo. La aplicación de los instrumentos tuvo como propósito determinar las coincidencias o discrepancias en cuanto a las perspectivas de los sujetos encuestados, con respecto a los ítems derivados de los indicadores, dimensiones y variables en estudio.

Los datos suministrados a continuación, fueron sometidos a un proceso analítico e interpretativo en la fase de recolección de la información, en el caso de los instrumentos utilizados, el análisis de los resultados fue de tipo cuantitativo a través de una presentación de datos en cuadros porcentuales, asimismo fue de tipo cualitativo mediante comentarios de la información recolectada, conforme a la respectiva dimensión, indicador e ítems.

Por tales razones, el capítulo presente se encuentra estructurado de la siguiente manera: tabulación y análisis de los resultados aportados por los trabajadores; conclusiones originados de los objetivos planteados conjuntamente con las respectivas recomendaciones y los lineamientos que dan cumplimiento al objetivo de aporte en la investigación. A continuación se presentan la tabulación de la frecuencia y porcentaje de los resultados obtenidos en el estudio.

### Cuadro 3

**Variable:** Clima Organizacional

**Dimensión:** Factores del Clima Organizacional

**Indicadores:** Toma de decisiones, Trabajo en equipo, Normas y reglas,

Ítem	Aspectos	S		CS		AV		CN		N		Total	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
1	Toma de decisiones	14	20	15	21	19	27	13	18	10	14	71	100
2		15	21	17	24	17	24	12	17	10	14	71	100
			<b>20</b>		<b>22</b>		<b>26</b>		<b>18</b>		<b>14</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
3	Trabajo en equipo	17	24	16	23	16	23	-	-	22	31	71	100
4		14	20	14	20	17	24	04		22	31	71	100
			<b>22</b>		<b>22</b>		<b>24</b>				<b>31</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
5	Normas y reglas	13	18	17	24	15	21	13	18	13	18	71	100
6		24	34	18	25	15	21	14	20	-	-	71	100
			<b>26</b>		<b>25</b>		<b>21</b>		<b>19</b>		<b>9</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente. Instrumento aplicado al personal administrativo (2017)

El cuadro 3 revela los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal administrativo del IVSS Centro Hospital Trujillo, en su variable: *Clima Organizacional*, en cuanto a la dimensión Clima Organizacional; en este se presenta la dimensión estudiada en el mapa de variables, la misma se centró en medir la opinión en cuanto a las dimensiones del Clima Organizacional en función de los siguientes ítems:

En cuanto al indicador planteado en los ítems 1 y 2 referido a la *Toma de decisiones* de la organización; con ellos se quiso identificar un problema y vigilar la información acerca de las condiciones del ambiente de trabajo para determinar si el desempeño es satisfactorio. Así como si la misma se considera un proceso fundamental siendo un mecanismo organizacional con el cual se trata de lograr un estado deseado.

Se encontró que tanto el 26% como el 22% aseguran que *A veces y casi siempre* la *Toma de decisiones* se origina en función de mejorar el clima organizacional. En tal sentido, Méndez (op.cit) explica que los estándares de rendimientos y producción son modelos de exigencia que se expresan en metas con las cuales los empleados deben comprometerse con su trabajo, cumplirlas y/o superarlas mediante el mejoramiento de la productividad. Los directivos exigen al empleado un rendimiento alto,

por su perseverancia, esfuerzo y capacitación; asimismo por el desarrollo de habilidades y conocimiento de la estructura.

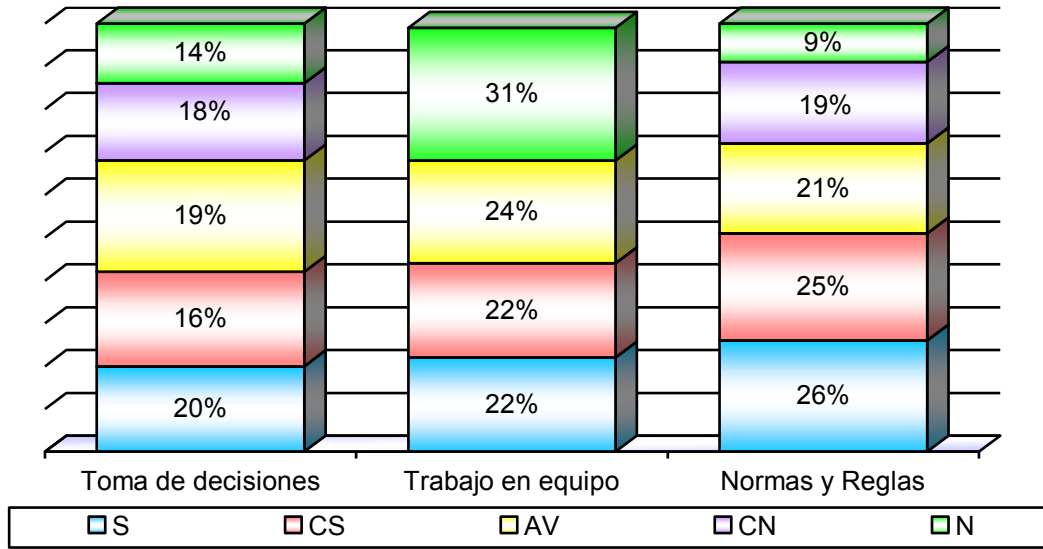
En relación con el indicador *Trabajo en equipo*, planteado en los ítems 3 y 4 para conocer si el clima organizacional en la institución y determinar si el mismo permite el común acuerdo entre todos los que conforman la organización. Al mismo tiempo que constituir relaciones personales que se convierten en unidades fundamentales de energía institucional. Se puede decir que el 31% consigue su respuesta en *nunca*, mientras que un 24% dice *algunas veces*.

Esto coincide con lo expresado por Méndez (op.cit) cuando señala que los grupos de trabajo se concentran en cumplir las responsabilidades, desconociendo la autoridad y el control que hace la organización; además, existen diferencias en la forma de pensar y actuar, lo que conduce a la generación de conflictos que las personas deben tener la capacidad de identificarlos y solucionarlos.

Finalmente se presenta el indicador *Normas y reglas*, medido en los ítems 5 y 6 en cuanto a saber si las mismas son estándares de conducta generalmente aceptadas que tienen características importantes para la organización. Así como se utilizan como apoyo para dirigir conductas esperadas al cumplimiento de lo establecido. Puede señalarse que el 26% dice *siempre*, mientras que el 25% señala *casi siempre*.

Lo encontrado concuerda con lo expresado por Méndez (op.cit) quien dice que la identidad organizacional debe ser entendida como la base inconsciente de la cultura organizacional. Pues la misma es la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional.

Gráfico 1.- Factores del clima organizacional



**Cuadro 4**

**Dimensión:** Dimensiones del Clima Organizacional

**Indicadores:** Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones y Cooperación.

Ítem	Aspectos	S		CS		AV		CN		N		Total	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
7	Estructura	18	25	17	24	15	21	09	13	12	17	71	100
8		16	23	24	34	14	20	10	14	07	10	71	100
			<b>26,5</b>		<b>29</b>		<b>20,5</b>		<b>13,5</b>		<b>13,5</b>		
9	Responsabilidad	18	25	18	25	24	34	-	-	11	15	71	100
10		25	35	18	25	13	18	-	-	15	21	71	100
			<b>30</b>		<b>25</b>		<b>26</b>		<b>-</b>		<b>18</b>		
11	Recompensa	13	18	20	28	21	30	08	11	09	13	71	100
12		10	14	16	23	25	35	09	13	11	15	71	100
			<b>16</b>		<b>25,5</b>		<b>32,5</b>		<b>12</b>		<b>14</b>		
13	Desafío	16	23	14	20	15	21	16	23	10	14	71	100
14		32	46	20	28	08	11	-	-	11	15	71	100
			<b>34,5</b>		<b>24</b>		<b>16</b>		<b>11,5</b>		<b>14,5</b>		
15	Relaciones	25	35	17	24	12	17	11	14	06	8	71	100
14		16	23	10	14	22	31	13	18	10	14	71	100
			<b>29</b>		<b>18</b>		<b>24</b>		<b>16</b>		<b>11</b>		
17	Cooperación	28	39	-	-	15	21	28	39	-	-	71	100
18		13	18	12	17	13	18	17	24	13	18	71	100
			<b>28,5</b>		<b>8,5</b>		<b>22,5</b>		<b>31,5</b>		<b>12</b>		

Fuente. Instrumento aplicado al Personal administrativo (2017)

En relación con los resultados obtenidos de los ítems 7 y 8, reflejados en el Cuadro 4 referidos al indicador *Estructura*, y en los cuales se midió si

en la institución estudiada se establecen mecanismo de las actividades específicas para retroalimentar el proceso administrativo, y si se forman equipos de trabajo con funciones y actividades específicas para el logro de los objetivos específicos. Se pudo demostrar que el 29% de los encuestados opina que *casi siempre* se pueden conseguir los factores estudiados en cuanto a considerar que la institución se caracteriza por tener un Clima Organizacional acorde a lo plasmado por los autores. Esta opinión es reforzada por un 26,5% quien opina *siempre*, 20,5% *algunas veces*.

En tal sentido, es pertinente citar a Méndez (2006) quien hace referencia a la estructura explicando que los directivos deben definir políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimientos, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Puesto que esto permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de las comunicaciones.

Así mismo, en cuanto a los resultados obtenidos en los ítems 9 y 10 pertenecientes al indicador *Responsabilidad*, se pudo concretar que en la institución siempre (30%), algunas veces (26%) y casi siempre (25%) se permite la toma de decisiones en todos los niveles relacionados con su rol y función al mismo tiempo que se presentan regularmente los resultados de las funciones realizadas, sin la necesidad de ser supervisado.

En cuanto a la responsabilidad, es preciso citar a Méndez (op.cit) quien reseña que los empleados son responsables de cumplir con las tareas asignadas y de realizar aportes personales e innovar en su trabajo; tiene conciencia sobre la participación en el proceso de toma de decisión de acuerdo con el cargo que ocupan y las tareas que desempeñan.

Los resultados obtenidos en los ítems 11 y 12 del indicador *Recompensa*, estudiada en base a si en la organización el personal recibe merito, reconocimiento o algún estímulo por destacarse en sus funciones desempeñadas al mismo tiempo que se promueve el ascenso según los años

de ejercicio profesional, desempeño laboral y grado académico. El 32,5% refiere que *algunas veces* se realizan ascensos dentro de la institución; y un 25,5% señala que *casi siempre* se producen reconocimientos al mérito.

En tal sentido es pertinente citar la opinión de Méndez (op.cit) quien especifica que la organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como, el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, lo cual se traduce en motivación para realizar mejor su trabajo.

En relación al indicador *Desafío*, planteado en los ítems 13 y 14 con la finalidad de comprobar si en el IVSS Centro Hospital Trujillo se mantiene una actitud positiva a los cambios y lineamientos estratégicos; así como si se ejecutan cursos o talleres de transformación personal y académico que vislumbre la actuación administrativa. El 34,5% señala que *siempre* mantiene su actitud positiva; mientras que un 24% señala que *Casi siempre* se realizan talleres de formación.

Esto de acuerdo a Méndez (op.cit) es favorable para la organización debido a que los empleados aceptan retos y asumen los riesgos de su trabajo, cumpliendo con las responsabilidades y objetivos que les atañen; hacen innovación y con sus aportes contribuyen a alcanzar mayores resultados y reconocimientos.

En cuanto al indicador *Relaciones*, plasmado en los ítems 15 y 16 referente a las *relaciones*, con los cuales se buscó medir si en la institución se promueve el intercambio de ideas, opiniones y comentarios entre sus miembros; al mismo tiempo se propicia la comunicación asertiva, las buenas relaciones y los buenos tratos entre sus miembros. El 29% y 24% señalan *siempre* y *casi siempre*; mientras que un 16% reseña *Algunas veces*.

En función de lo encontrado es pertinente citar a Méndez (op.cit) quien manifiesta que las relaciones personales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y jefes, propicia el apoyo



y colaboración para obtener resultados, así como, un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción.

En lo referente al indicador *Cooperación*, planteado en los ítems 17 y 18 con la finalidad de medir si el clima organizacional de la institución otorga equidad e igualdad en los roles y funciones que cubran las expectativas entre sus miembros; al mismo tiempo que se crea una atmosfera de confianza para un adecuado desempeño laboral entre sus miembros donde se sientan útiles. Se descubrió que el 31,5% señala que *casi nunca* se produce una situación de confianza en el desempeño laboral; el resto de las alternativas quedan divididas entre un 28,5% para *siempre*, 22,5% *algunas veces*.

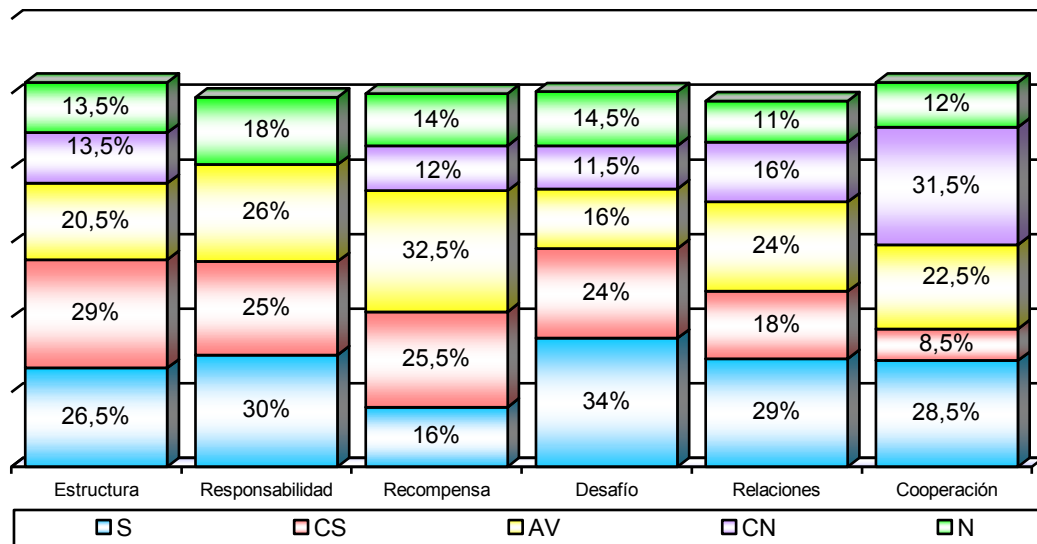
En función de lo encontrado, hay que hacer mención a lo que refiere Méndez (op.cit) pues el autor explica que los directivos deben dar apoyo, colaborar y capacitar a los empleados para que su desempeño sea mayor en la organización y de esta forma se logren los resultados, creando un ambiente de confianza y satisfacción entre las personas y hacia la organización.

En función de lo encontrado y de acuerdo al clima organizacional, puede señalarse que el mismo debe ser considerado como el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve el personal de la organización, por lo cual el mismo ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de los miembros; por ello si el clima organizacional no es favorable se produce el deterioro en el entorno laboral que lleva a la insatisfacción del trabajador, la no identificación con los objetivos y por ende una disminución de la productividad; en los trabajadores tiene una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad en su praxis pedagógica.

Sin embargo, cuando el clima es adecuado, fomenta el desarrollo de prácticas organizacionales establecidas sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas, prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos grupales, determinado a su vez por la personalidad

particular de la organización percibidas de manera directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente

**Gráfico 2.-Dimensiones del clima organizacional**



www.bdigital.ula.ve

**Variable:** Estrés Laboral

**Dimensión:** Factores que inciden en el estrés laboral

**Cuadro 5.-Factores ambientales**

Valores	S		CS		AV		CN		N		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
1	34	48	29	41	8	11	0	0	0	0	71	100
2	40	56	21	30	0	0	10	14	0	0	71	100
<b>Total</b>		<b>52</b>		<b>35,5</b>	<b>4</b>	<b>5,5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
3	30	42	22	31	19	27	0	0	0	0	71	100
4	41	58	18	25	12	17	0	0	0	0	71	100
<b>Total</b>		<b>50</b>		<b>28</b>		<b>22</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
5	11	16	25	35	24	34	0	0	11	16	71	100
6	17	24	25	35	18	25	0	0	11	16	71	100
<b>Total</b>		<b>20</b>		<b>35</b>		<b>30</b>		<b>0</b>		<b>16</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados administrativos, (2017)

En el cuadro 5 y gráfico 3, se le da solución a la dimensión factores que inciden en el estrés laboral, en su indicador Incertidumbres económicas los cuales son medidos a través de los ítems del 1 al 16, pudiendo desglosarlos en el siguiente orden: en los ítems 1 y 2 se miden las Incertidumbres económicas que tienen los empleados administrativos, en el se demuestra

que el 52% considera los cambios en las políticas económicas del país provocan siempre provocan desconcierto e inseguridad económica, lo cual genera angustia y estrés en el individuo. Lo cual es confirmado por un 35,5% quienes consideran que casi siempre sucede esto, 5,5% algunas veces y un 7% casi nunca.

Lo encontrado coincide con lo propuesto por Buendia (2001) quien expresa que “así como la incertidumbre influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los grados de estrés de los empleados de esa organización”. Asegurando además, que los cambios del ciclo de los negocios provocan incertidumbre económica. Cuando la economía se contrae, las personas se van angustiando cada vez más por su seguridad.

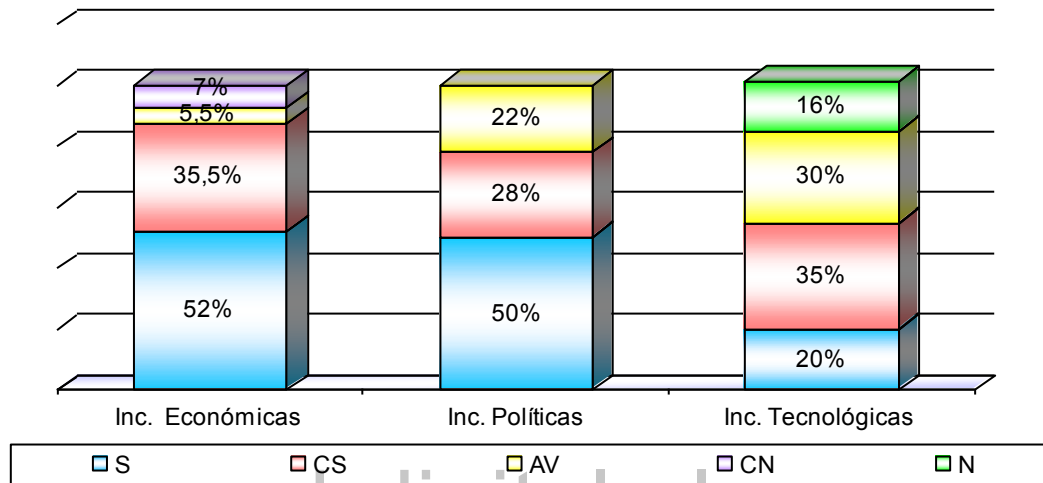
En cuanto a los ítemes 3 y 4 referidos a las Incertidumbres políticas, se encontró que el personal encuestado en la institución, considera un 50% que los cambios políticos siempre generan estrés laboral. Opinión soportada por el 28% quienes manifiestan casi siempre y un 22% algunas veces. En tal sentido, es pertinente citar a Robbins y Judge (2009) quien manifiesta que la incertidumbre política no suele crear tanto estrés entre los norteamericanos como en los empleados de países como Haití o Venezuela. No obstante, las amenazas y los cambios políticos, incluso en países como Estados Unidos y Canadá, generan estrés.

En cuanto a los ítems 5 y 6 conducentes a la Incertidumbre tecnológica, se tiene que 35% de los empleados administrativos expresa que casi siempre los cambios e innovación tecnológica genera estrés laboral entre aquellos empleados que no se sienten capacitados para desenvolverse ante un computador. Asimismo un 30% expresa algunas veces esto sucede, 20% siempre y 16% nunca.

Refiere Robbins y Judge (2009) que las principales fuentes de estrés de la automatización tienen que ver con los cambios que ésta puede producir en las características del puesto de trabajo, y que pueden generar la

aparición de temores y malestar, respecto a los incrementos de las cargas de trabajo, la mayor supervisión sobre el trabajo realizado, anticipación negativa de la implantación de las computadoras, en definitiva, las Nuevas Tecnologías eliminan algunos estresores pero introducen nuevos e incrementa las fuentes de tensión.

Gráfico 3.- Factores ambientales



**Variable:** Estrés Laboral

**Dimensión:** Factores que inciden en el estrés laboral

**Cuadro 6.-Factores organizacionales**

Valores	S		CS		AV		CN		N		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
7 Demandas de la Tarea	17	24	33	46	21	30	0	0	0	0	71	100
8 Demandas de la Tarea	17	24	33	46	21	30	0	0	0	0	71	100
<b>Total</b>		<b>24</b>		<b>46</b>		<b>30</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
9 Demandas del Papel	30	42	27	38	12	17	2	3	0	0	71	100
10 Demandas del Papel	20	28	17	24	33	46	1	1	0	0	71	100
<b>Total</b>		<b>35</b>		<b>31</b>		<b>32</b>		<b>2</b>		<b>0</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
11 Demandas Interpersonales	26	37	14	20	30	42	0	0	0	0	71	100
12 Demandas Interpersonales	11	16	32	45	26	37	3	3	0	0	71	100
<b>Total</b>		<b>26,5</b>		<b>32,5</b>		<b>39,5</b>		<b>1,5</b>		<b>0</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
13 Estructura organizacional	9	13	12	17	21	30	26	37	3	4	71	100
14 Estructura organizacional	13	18	12	17	15	21	25	37	6	8	71	100
<b>Total</b>		<b>15</b>		<b>17</b>		<b>25</b>		<b>37</b>		<b>6</b>	<b>71</b>	<b>100</b>
15 Liderazgo organizacional	31	44	19	27	6	8	15	21	0	0	71	100
16 Liderazgo organizacional	22	31	14	20	0	0	35	49	0	0	71	100
<b>Total</b>		<b>37,5</b>		<b>23,5</b>		<b>4</b>		<b>35</b>		<b>0</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados administrativos, (2017)

En relación a la dimensión Factores organizacionales, medidos en los ítems 7 y 8 referidos a la demanda en las tareas, se encontró que un 46% de los encuestados asegura casi siempre la realización de las tareas y actividades de trabajo generan estrés; ello es confirmado por un 30% quien expresa algunas veces y un 24% dice siempre. Según Robbins y Judge (2009) la demandas de tareas repetitivas, con altas demandas de atención, que implican una alta concentración por parte del trabajador y con poco control sobre las actividades realizadas pueden ocasionar estrés.

En cuanto a los ítems 9 y 10 en los cuales se plasman las demandas de roles, se puede notar en las respuestas que un 35% manifiesta que el realizar otro rol dentro de la organización le genera estrés. Respuesta soportada por 32% que optaron por la alternativa algunas veces, 31% casi siempre y 2% casi nunca. Según Chiavenato (2000), las demandas de los roles son originadas por las presiones que sufre una persona en función del rol particular que desempeña en la organización. Por lo cual se vuelve vulnerable a sufrir de estrés.

En lo referente a las demandas interpersonales, medido a través de los ítems 11 y 12, se encontró que un 39,5% manifiesta que algunas veces este tipo de demanda se genera por las presiones creadas por otros empleados y a la carencia de apoyo social de los colegas o las relaciones interpersonales. Un 32,5% expresa casi siempre serlo, 26.5% siempre y 1.5% casi nunca. De acuerdo con Robbins y Judge (2009) las demandas interpersonales de los empleados son presiones debidas a la falta de respaldo social y las malas relaciones interpersonales, que pueden causar estrés, sobre todo en empleados que tienen muchas necesidades sociales.

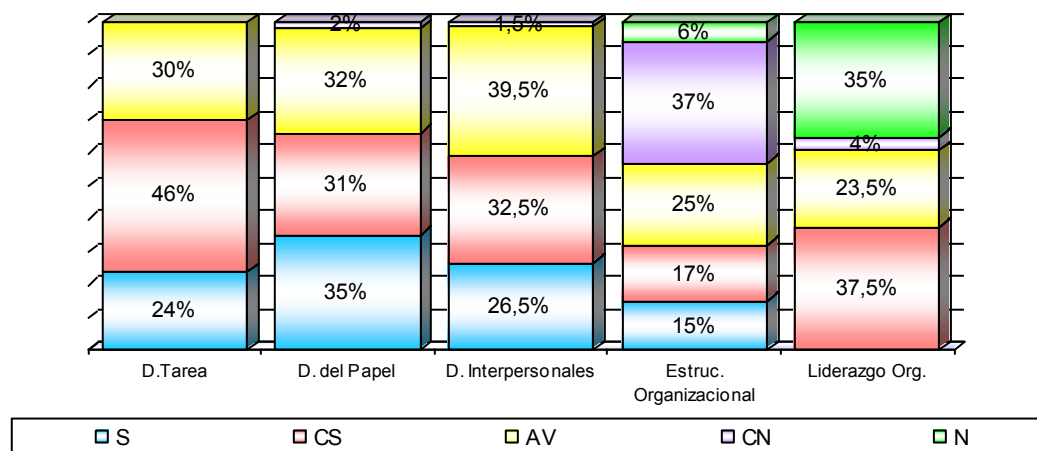
En los ítems 13 y 14 se mide la Estructura organizacional, con el cual se quiso conocer si en la institución los empleados administrativos conocen las diferencias jerárquicas existentes en la organización, las reglas y normas, así como, el nivel de toma de decisiones, pudiendo descubrir que el 37% señala casi nunca los empleados conocen o pueden definir la estructura

organizacional de la institución, 25% reportaron algunas veces, mientras que un 17% casi siempre, el 15% siempre y 6% nunca. Según Robbins (2009) El exceso de reglamentos y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuente de estrés.

Finalmente en lo relacionado con los ítems 15 y 16 para estudiar el liderazgo organizacional, se pudo encontrar que 35% de los encuestados dice que casi nunca el liderazgo organizacional representa el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización, ni se pueden identificar líderes desde transformacionales dentro de la institución. Mientras que el 23,5% casi siempre, 37,5% reconoce tenerla siempre y 4% algunas veces.

En relación a lo encontrado en los resultados encontrados con estos ítems, Robbins y Judge (2009) opina que algunos líderes crean una cultura de tensión, temor y ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo esperado por la organización. Todo ello conduce a generar estrés en los empleados administrativos.

**Gráfico 5.-Factores organizacionales**



En relación al objetivo que sirvió para generar lineamientos que contribuyan a mejorar el clima organizacional y el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo. De allí la necesidad de formular lineamientos que atiendan a cada uno de los aspectos débiles detectados a nivel de lo evaluado en cada indicador que los componen. Por lo que la investigadora sugiere:

**Lineamientos de solución del clima organizacional involucran:**

- Promover un mejor clima organizacional en la institución para un mejor desempeño del recurso humano. Con ello se busca, ofrecer a los trabajadores mejor control en su ambiente laboral, propiciar la delegación de responsabilidades y la oportunidad de alcanzar el reconocimiento y el éxito.
- Promover la efectividad del proceso de comunicación, con esto se busca establecer un sistema de comunicación, multidireccional que permita integrar a todos los niveles de la institución, así como incrementar la participación de sus miembros en los procesos organizacionales.
- Adoptar un compromiso, se trata de asumir una actitud gerencial que promueva la participación activa del personal administrativo en los procesos organizacionales, orientado a generar un clima de confianza en la institución.
- Implementar la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones, en tal sentido se trata de promover la participación del personal administrativo en la toma de decisiones, aprovechando sus experiencias y perspectivas.
- Presta atención a las relaciones, por cuanto es esencial que se preste atención a cómo es el trato entre el personal, incluso del jefe hacia los demás empleados, de aquí parte la disposición del trabajador por hacer bien su trabajo.

- En muchas ocasiones el reconocimiento es un aspecto descuidado; sin embargo cuando el empleado hace algo bueno nadie lo recuerda, pero cuando se equivocas, todos lo recuerdan. Por ello, reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. Está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad.
- Gestionar el clima organizacional para modificar conductas de estrés; en función a ello, lo primero que debe hacer el directivo es realizar un diagnóstico sobre las causas que generan entre el personal administrativo estrés laboral y los motivos que les inducen a ello, teniendo ya claro estos aspectos, el directivo debe ser capaz de impulsar el cambio del clima organizacional, informando e involucrando a todos los miembros de la organización para que desarrollen en conjunto acciones que se configuren como positivas en la reducción del estrés laboral.
- Asimismo, el gerente o jefe de departamento debe buscar la participación de todo el personal en el cambio del clima organizacional. Ello se debe a que existen evidencias que una de las mejores formas de ayudar a implementar un cambio en el clima organizacional es hacer que el personal participe directamente en el proceso de toma de decisiones. Entre más participe en las decisiones que se toman sobre cómo manejar el estrés, más estable puede ser el clima.

**Lineamientos de solución del estrés en el trabajo involucran:**

- En muchos casos, más que adaptación se trata de deshacerse o minimizar las condiciones que causan alto estrés. Esto incluiría la asignación de empleados a puestos de trabajo que no coincidan con sus aptitudes y preferencias, reducción de ruido excesivo, tener un



sistema de denuncias y acciones correctivas contra acoso y empleados con control sobre el proceso de trabajo.

- Los empleados al sentirse estresados deben tomar períodos de descanso; de hecho, sugiere Robbins y Judge (2009) que el ocio mejora considerablemente la capacidad de los empleados para lidiar con el estrés relacionado con el trabajo.
- Los empleados que experimentan niveles de estrés diferentes tienen diferentes niveles de resistencia, incluyendo la auto-confianza y el optimismo; por tanto los directivos necesitan buscar formas en que sus empleados fortalezcan su confianza y autoestima para que los problemas de trabajo no sean percibidos como una amenaza, para reducir los niveles de estrés.
- La institución pueden reducir las consecuencias adversas de alto estrés asegurando que los empleados mantengan estilos de vida saludables.
- Brindar apoyo social, el mismo se produce cuando los compañeros de trabajo, supervisores, familiares, amigos y otros, proporcionan apoyo emocional e informativo al trabajador afectado por el estrés laboral.

Hay que recordar que el clima organizacional es un trabajo de todos los días, se va construyendo y fortaleciendo poco a poco, y debe ser una iniciativa del que lidera el grupo. Por tanto, brindar un ambiente de trabajo sano, sin malos entendidos, en el cual el conflicto sea un factor ausente y la motivación junto al trabajo en equipo constituyan un factor determinante para salir adelante, serán propicios para cualquier organización, sobre todo aquellas que trabajan directamente con público como lo es el IVSS Hospital Centro Trujillo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos permitieron realizar un análisis de los datos recabados, de los cuales se establecieron conclusiones relevantes correspondientes a los objetivos planteados.

#### **Conclusiones**

De acuerdo al primer objetivo propuesto para Identificar dimensiones del clima organizacional presentes en el personal Administrativo en el IVSS “Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo. Son pocos los factores del clima organizacional que se llegan a cumplir en la institución estudiada, pues como resultados se obtuvo que algunas veces se da una toma de decisiones positiva dentro del organismo; aparte que el trabajo en equipo a pesar de darse medianamente bien, no es algo frecuente por la incidencia de conflictos del personal.

Por esta razón, puede señalarse que dentro de la organización estudiada el trabajo en equipo no se visualiza como la labor que individualmente se hace para colaborar en un fin común. Es decir, no es visto como una actitud de servicio a metas u objetivos generales, donde cada integrante decide con que tarea aportará, para lograr el objetivo máximo.

Por otro lado el cumplimiento de normas y reglas deben utilizarse como apoyo para dirigir conductas esperadas al cumplimiento de lo establecido, derivado del compromiso adquirido por el trabajador al unirse a una organización. Las reglas las constituyen las normativas legales, políticas, reglamentos y disposiciones administrativas que sirven de soporte en la institución.

Respecto a la dimensión del clima organizacional presentes en la institución estudiada; la gran mayoría de los encuestados considera que dentro de la organización se carece de algunas dimensiones que inciden en el clima organización; en sus respuestas fueron muy enfáticos al afirmar que no hay una estructura que permita un proceso de comunicación eficiente, ni influye de manera acertada en todos los que allí laboran. Al mismo tiempo, consideran que existe una ausencia de responsabilidad, pues el directivo no hace partícipe a sus empleados en las gestiones que se llevan a cabo.

De igual manera, las decisiones son tomadas por una sola persona, por ser quien dirige la institución; allí no se involucra al empleado para que comparta sus ideas, y raras veces estas decisiones se generan acordes a los equipos de trabajos, convirtiéndose esto en un factor desmotivante para el personal que aspira ascender dentro de la organización de salud, implicando ello que se genere un clima de tensión y conflictos por la competencia que surge entre los mismos al querer ganarse un puesto de confianza; de una u otra manera esto permite que los jefes no definan claramente cuáles son las normas y reglas que se deben cumplir para alcanzar los objetivos organizacionales.

Con respecto al segundo objetivo planteado para identificar los factores que inciden en el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS “Hospital Trujillo”; el mismo permite concluir que allí están presentes incertidumbres laborales, políticas y económicas; ello se debe a que potencialmente el estrés laboral para la mayoría de los empleados se generan por la incertidumbre económica, laboral y política por la realidad económica actual del país. Además, la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, redundando en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales.

Por esta razón, la solución del problema del estrés debe involucrar tanto a la organización como al trabajador, de modo que al unir esfuerzos ambas instancias, será mucho más eficaz cualquier estrategia dirigida a disminuirlo o a solucionarlo. Por otro lado, las personas deben tener presente que la presión es parte de la época en que se vive así como el cambio, de modo que se deben acostumbrar a convivir con ello, inclusive encontrarle el lado positivo, como el hecho de tener que más, el enfrentar nuevos retos y exigencias, que las cosas nos sean más difíciles pero, que al lograr las metas se tiene mayor sentido de logro, satisfacción personal y laboral.

En cuanto a los factores organizacionales que inciden en el estrés organizacional, es pertinente resaltar que son varios los factores que inciden en la generación de estrés entre los trabajadores administrativos, por lo cual hay que resaltar que el estrés es una parte de la vida de cada trabajador, y tiene efectos negativos y positivos, aunque los negativos son objeto de mayor atención, por el impacto generado sobre la salud o bienestar, pero también hay una línea de pensamiento creciente que analiza los efectos positivos del estrés sobre la vida de la persona.

No obstante, así como existen factores estresantes también hay formas con las que puede luchar el trabajador para tratar de combatir esos estresores y si no es así pues cuando menos debe estar consciente que laborando en una organización como en el que trabaja actualmente, es posible manejar las situaciones de estrés con mayor facilidad. Puesto que los factores pueden ser tratados y estudiados adecuadamente para su manejo, dado que a cada persona le afecta de manera distinta, porque cada una de ellas tiene un patrón psicológico que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

Respecto al objetivo que permite establecer lineamientos que contribuyan a mejorar el clima organizacional y el estrés laboral del Personal Administrativo en el IVSS Hospital Trujillo, municipio y Estado Trujillo. Tomando en cuenta el análisis obtenido de la problemática, sus alcances así

como también sus causas, efectos y demás factores, se crearon una serie de lineamientos; que servirán para mejorar las condiciones de trabajo, optimizando y desarrollando un efectivo clima organizacional en toda la institución, lo que generará una disminución del estrés laboral del personal que allí se desempeña, por cuanto se piensa que esta investigación determinó la importancia de un buen ambiente de trabajo para obtener una reducción del estrés de los empleados.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a las conclusiones establecidas en la investigación, se plantea una serie de recomendaciones significativas para reducir el estrés laboral e incrementar el clima organizacional en el Hospital Centro del IVSS municipio Trujillo.

Promover que la institución de salud desarrolle diferentes estrategias, es decir talleres de comunicación para fortalecer la capacidad de afrontar el trabajador frente a los problemas suscitados durante su desempeño laboral.

Realizar estudios de investigación similares sobre el tema ya que constituye un elemento importante para mejorar la calidad de vida organizacional dentro de las instituciones públicas.

Dar a conocer los resultados de la investigación, con la finalidad de buscar los correctivos necesarios para solventar los puntos mejorables de los mismos.

Es recomendable diseñar programas de entrenamiento para satisfacer las necesidades del recurso humano, en formación y desarrollo.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, L. (2006) Responsabilidad del profesional en la empresa. Hacia una ética de la actividad empresarial Colombia. Editorial El Búho.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. 5ª Edición. Editorial Episteme. Venezuela
- Aritzeta, A., y Ayestarán, S. (2003) Aplicabilidad de la Teoría de los Roles de Equipo de Belbin: un estudio longitudinal comparativo con equipos de trabajo. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet>
- Baguer, A. (2005). ¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua. España: Ediciones Díaz de Santos
- Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: McGraw Hill. España.
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. Editorial Trillas. México
- Buendía, J. (2001) Estrés laboral y salud. Editorial Biblioteca Nueva. México.
- Certo, S. (2001). Administración Moderna. Editorial Pearson. Colombia.
- Chávez, N. (2007) Introducción a la Investigación Educativa. Editorial LUZ. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México.
- Chiavenato, I. (2002) Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Editorial McGraw Hill. Colombia
- Chillan, R. (2007). Importancia de las relaciones interpersonales. En Línea. Disponible en: <http://competenciassociales.blogspot.com>
- Cirera O. Y; Aparecida D. E; Rueda E. V; Ferraz F. O.(2012) impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, vol. 15, núm. 29, pp. 67-80. [En línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>.

- Cohen, R; Swerdlik, M. (2000). Pruebas y Evaluación Psicológicas. McGraw Hill, México
- Colunga, C. (2005). Modelos Administrativos. Editorial Panorama. México.
- Diccionario Espasa Calpe (2005) Editorial Santillana. España.
- Duque, Y. (2002) Cómo Prevenir y Manejar el Estrés. Síndrome del Siglo XXI. Editorial Paulinas. Colombia.
- Fernández, R. (2003) Competencias. Editorial McGraw Hill. México.
- Forrier, A. (2003). El concepto empleabilidad: un mosaico complejo. [En línea]. Disponible en: <http://www.werkgoesting.uhasselt.be>. [Consulta: 2015, 11 marzo]
- Gadow, F. (2010). La gestión del talento en tiempos de cambio. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. Argentina
- García, P. (2016) Vértigo e incertidumbre económica. En Línea. Disponible en: <https://www.elperiodico.com/es/opinion/20161110>
- Gibson, J, Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2005). Las organizaciones, comportamientos, estructuras y procesos. Madrid. Editorial Irwin
- Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Extraído el 9 de enero de 2009, en [www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm](http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm)
- Goncalves, A. (2002). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad. Editorial Panamericana. Colombia
- González N. (2012) Estrés en el Ámbito Laboral de las Instituciones de Salud, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, vol. 25, nº 70, pp. 171-192. [En línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59524971009> [Consulta: 2015, 11 marzo]
- Halpern, D. (2005). Mental Health and the built environment. Great Britain: Taylor & Francis.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill México
- Hernández, R; Fernández C; Baptista Pilar. (2003) Metodología del la investigación. 3ª Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana.

- Infante, R. (2000) La Calidad del Empleo. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Chile.
- Inpsasel (2010). Anteproyecto de Norma Técnica para la Elaboración, implementación y elaboración de un programa de seguridad y salud en el Trabajo. [En línea]. Disponible: <http://www.inpsasel.gob.ve> [Consulta: 2015, marzo 11]
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (2002). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. Editorial: Trillas. México.
- Keit, D. (2005). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial McGraw-Hill. México.
- Keith, D. (1993) Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc. Graw Hill. 8ª Edición. México.
- Lazarus, F (1984) Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca. España
- Lazarus, F (2005) Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca. España
- Leka, S. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud. [En línea] Disponible en [[http://www.who.int/occupational\\_health](http://www.who.int/occupational_health)
- López, B. (2012). El papel modulador de la implicación en el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Revista Psicotheible en: ma. En Línea. Disponible en: [www.psicothema.com](http://www.psicothema.com)
- Martínez, J. (2004). Estrés laboral. Editorial Pearson Educación. España
- Martínez, Y. (2002) Enseñar En la universidad: del aprendizaje individual al aprendizaje cooperativo. Editorial Marfil. Universidad de Alicante. España.
- Maxwell, J. (2005) Liderazgo eficaz. Cómo influir en los demás. Editorial Vida. Colombia
- Méndez, C. (2007) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana Editores, México.
- Morles, V. (2006) Planeamiento y Análisis de Investigación. Ediciones El Dorado. Venezuela



- Organización Internacional Del Trabajo (OIT) (2000). Cuando el Trabajo se Hace Peligroso. [En Línea] disponible en <http://www.ilo.org/public/> [Consulta: 2015, 11 marzo]
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) Salud Ocupacional. Serie protección de la salud de los trabajadores N° 3. [En línea] Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2006). La Organización del Trabajo y el Estrés. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores N° 3. Francia
- Ortega, A., y Salanova, M. (2016). Evolución de los modelos sobre el afrontamiento del estrés: hacia el coping positivo. Revista Ágora de Salud. En Línea. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication>
- Ortega, C. (2004). Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. International Journal of Clinical and Health Psychology, 4(1),137-160. [En línea] Disponible en: [www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf)
- Peiro, (2001). Estrés Laboral. Una perspectiva individual y colectiva. Prevención, trabajo y salud. Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 13,18-28
- Peiro, J. (2003) Desencadenantes del estrés laboral. Editorial Pirámide, s.a. México.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. Ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Pelekais, C., Finol, M. Neuman, N. Y Parada, J. (2007). El ABC de la investigación. Una aproximación teórico práctica. Ediciones Astro data S.A. Venezuela.
- Pérez, I., Maldonado, M., y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado, 21(2), 231-248. Recuperado en 23 de marzo de 2018, de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci>
- Rivas, Y. (2012) Impacto del Estrés Laboral en el Rendimiento Ocupacional en Funcionarios Policiales del Estado Anzoátegui Especialista en Salud Ocupacional. Trabajo de Grado. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela

- Robbins, S. (2006). Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones. Editorial. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. (13ª. Ed.) Pearson Educación. México.
- Rojas, A. (2004). Modelo para gerenciar el riesgo político. Trabajo de Grado – Maestría en Administración, Universidad Metropolitana, Caracas, Venezuela.
- Rowshan, A (2013) El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida. Editorial: ONIRO. España.
- Sabino, C. (1995) El sistema político venezolano: estabilidad, crisis e incertidumbre.[En línea] Disponible en: <http://paginas.ufm.edu/sabino/>
- Sabino, C. (2002). El Proceso de Investigación. Nueva edición Actualizada. Editorial Panapo Venezuela
- Sánchez, F. (2009). Clima organizacional. Editorial Prentice Hall. México
- Scanlan, B. (2005) Principios de la dirección y conducta organizacional. Cota: 658 S281. Editorial Limusa Wiley. México
- Schultz, P. (2012) Conocimiento, información y reciclaje doméstico: examinar el modelo de déficit de conocimiento del cambio de comportamiento. Editorial Club Universitario. Estados Unidos.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003) El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Noriega Editores. México
- Unión Sindical Obrera. El Estrés en el Ámbito Laboral. (2005) [En línea] Disponible en [www.uso.es](http://www.uso.es) [Consulta: 2015, 11 marzo]
- Universidad Central de Venezuela. Centro de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas 2003.Manual para la elaboración de Tesis Doctorales, Trabajos de Grado y Trabajos Especiales. 1ª edición según las observaciones realizadas en las V Jornadas de Autoevaluación del (UCV), celebradas el 18-07-2003.
- Valecillo, M; Quevedo, A; Lubo, A; Dos Santos, A; Montiel, M; Camejo, M; y Sánchez, M. (2009, Junio-Diciembre). Síntomas Musculo esqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. Salud de los trabajadores, 17, 85-95.

Veliz, A. (2009). Como Hacer y Defender una Tesis. 14 va. Edición Ampliada. Editorial Texto, C.A. Caracas – Venezuela

Verda, J. (2011). Gestión del Estrés. Bresca Editorial, S. L. Barcelona. España

Villalobos, M. (2011) Aplicaciones legales derivadas de la incorporación del software libre en la función pública de los registros y notarías. En Línea. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php>

West, M. (2003). Manual de Psicología del Grupo de Trabajo. Editorial John Wiley e Hijos. Estados Unidos.

www.bdigital.ula.ve

**ANEXO A.- CUESTIONARIOS**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
ESPECIALIZACION DE DERECHO MERCANTIL  
OPCION GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y  
GESTION EMPRESARIAL**



**Estimado (a) Compañero (a):**

Reciba un cordial saludo. La presente tiene como finalidad realizar la investigación titulada: **INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IVSS CENTRO HOSPITAL TRUJILLO**. Se han diseñado dos instrumentos, los cuales pretenden recabar datos que permitan conocer la situación actual de las variables en estudio.

Estos cuestionarios forman parte del instrumento de recolección de datos; y su colaboración consiste en responder los ítems con la mayor sinceridad posible, no tiene que identificarse, y la información que aporte solo se utilizará como soporte para el desarrollo de la investigación.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada pregunta.
- En la hoja Cuestionario I y II, marque con una equis “X” únicamente en el literal de las alternativas que se ajustan a su opinión. (1) siempre; (2) Casi Siempre, (3) Algunas Veces; (4) Casi Nunca; (5) Nunca.
- Si tiene alguna duda referente al mismo, pregúntele directamente al investigador.
- Cada una de sus respuestas son de gran importancia, por favor responder todas las preguntas.
- La información que Usted facilite es de carácter confidencial y solamente será utilizada para fines académicos.

Agradeciendo su solidaridad y receptividad, le saluda.

**Lcda. Elena Silvestri**

## Cuestionario 1: Clima organizacional

**Instrucciones:** A continuación aparecen una serie de proposiciones, lea cada una de ellas detenidamente y responda la frecuencia con que se presenta en esta institución, marcando una "X" en la casilla de la alternativa de su elección. Cada alternativa está señalada con un número, cuyo significado es como sigue: 1.- Siempre; 2.-Casi siempre; 3.-Algunas veces; 4.-Casi Nunca; 5.-Nunca

<b>En la institución la Toma de decisiones permite:</b>					
1.- Identificar un problema y vigilar la información acerca de las condiciones del ambiente de trabajo para determinar si el desempeño es satisfactorio.					
2.- Es un proceso fundamental siendo un mecanismo organizacional con el cual se trata de lograr un estado deseado.					
<b>En la organización Trabajo en equipo logra:</b>					
3.- El común acuerdo entre todos los que conforman la organización.					
4.- Constituir relaciones personales que se convierten en unidades fundamentales de energía institucional.					
<b>Las Normas y reglas son vistas como:</b>					
5.-Estándares de conducta generalmente aceptadas que tienen características importantes para la organización.					
6.- Se utilizan como apoyo para dirigir conductas esperadas al cumplimiento de lo establecido.					
<b>La Estructura en la organización:</b>					
7.- Establece mecanismo de las actividades específicas para retroalimentar el proceso de enseñanza aprendizaje.					
8.- Forma equipos de trabajo con funciones y actividades específicas para el logro de los objetivos específicos.					
<b>La Responsabilidad en la institución:</b>					
9.- Permite la toma de decisiones en todos los niveles relacionados con su rol y función					
10.- Presenta regularmente los resultados de las funciones realizadas, sin la necesidad de ser supervisado					
<b>La Recompensa en la institución:</b>					
11.- Recibe merito, reconocimiento o algún estímulo por destacarse en sus funciones desempeñadas.					
12.- Promueve el ascenso según los años de ejercicio profesional, desempeño laboral y grado académico.					
<b>El Desafío organizacional:</b>					
13.- Mantiene una actitud positiva a los cambios y lineamientos estratégicos curriculares					
14.- Ejecuta cursos o talleres de transformación personal y académico que vislumbre la actuación educativa del personal.					
<b>Las Relaciones dentro de la institución:</b>					
15.- Promueve el intercambio de ideas, opiniones y comentarios entre sus miembros.					
16.- Propicia la comunicación asertiva, las buenas relaciones y los buenos tratos entre sus miembros.					
<b>En la institución la Cooperación:</b>					
17.- Otorga equidad e igualdad en los roles y funciones que cubran las expectativas entre sus miembros.					
18.- Crea una atmosfera de confianza para un adecuado desempeño laboral entre sus miembros donde se sientan útiles.					

## Cuestionario 2.- Estrés Laboral

**Instrucciones:** A continuación aparecen una serie de proposiciones, lea cada una de ellas detenidamente y responda la frecuencia con que se presenta en esta institución, marcando una "X" en la casilla de la alternativa de su elección. Cada alternativa está señalada con un número, cuyo significado es como sigue: 1.- Siempre; 2.-Casi siempre; 3.-Algunas veces; 4.-Casi Nunca; 5.-Nunca

<b>En la institución las incertidumbres económicas:</b>					
1.- Influye en el grado de estrés de los empleados de esta organización					
2.- Se profundiza, poco a poco por la situación que guarda el escenario político nacional.					
<b>Con las incertidumbres políticas los empleados sienten:</b>					
3.- Una movilidad descendente que arroja a una proporción cada vez mayor de gente a vivir en la pobreza					
4.- Que la confianza en el sistema político, y en los partidos en particular, se ha erosionado por falta de alternativas que parezcan consistentes en el mediano plazo					
<b>Los empleados perciben que las incertidumbres tecnológicas</b>					
5.- Se originan porque los empleados sienten que las innovaciones tecnológicas vuelven obsoletas sus habilidades y experiencia.					
6.- La automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés					
<b>En la organización las demandas de la tarea:</b>					
7.- Implica obtener un ingreso, cuyo nivel y continuidad le permite la subsistencia y superación					
8.- Le otorga reconocimiento social y satisfacción personal, sintiéndose ocupado en algo útil valorado por la sociedad					
<b>Las demandas del papel en la institución son percibidas como:</b>					
9.- Presiones que se imponen a un empleado por el rol que cumple en la organización					
10.- El peso excesivo cuando se espera que el empleado realice más de lo que el tiempo permite					
<b>En la institución las demandas interpersonales conducen a:</b>					
11.-La falta de apoyo de los compañeros lo que causa mucho estrés entre el personal					
12.- Conocer y llevar a la práctica habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas.					
<b>La Estructura organizacional de la institución permite:</b>					
13.-Definir el grado de las reglas, normas y toman las decisiones que afectan a los empleados.					
14.- Coordinar las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados					
<b>El liderazgo organizacional en la institución:</b>					
15.- Representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización					
16.- Representa la capacidad para mejorar a las personas en un área, a través de la orientación de un líder.					

**ANEXO B.-CARTAS DE VALIDEZ**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Gabriela Durán; C.I. N°: 14.983.895 por medio de la presente hago constar que los instrumentos presentados por la Licenciada. **Elena Dorinda Silvestri Peña**; C.I. N° V- **11133794**, son válidos en cuanto a correspondencia de los objetivos planteados, suficiencia de ítems y redacción de los mismos para ser aplicados en la recolección de información necesaria en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: **Incidencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral del Personal Administrativo del IVSS Centro Hospital Trujillo.**

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en Trujillo, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2018

FIRMA:

Maria Gabriela Durán  
C.I. N°: 14.983.895

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel A. Gordiano Guerra; C.I. N°: 15.407.239 por medio de la presente hago constar que los instrumentos presentados por la Licenciada. **Elena Dorinda Silvestri Peña; C.I. N° V- 11133794**, son válidos en cuanto a correspondencia de los objetivos planteados, suficiencia de ítems y redacción de los mismos para ser aplicados en la recolección de información necesaria en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: **Incidencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral del Personal Administrativo del IVSS Centro Hospital Trujillo.**

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en Trujillo, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2018

FIRMA: \_\_\_\_\_

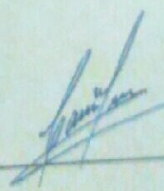
C.I. N°: \_\_\_\_\_



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mary Y. Carrero M.; C.I. N°: 5761804 por medio de la presente hago constar que los instrumentos presentados por la Licenciada. **Elena Dorinda Silvestri Peña**; C.I. N° V- **11133794**, son válidos en cuanto a correspondencia de los objetivos planteados, suficiencia de ítems y redacción de los mismos para ser aplicados en la recolección de información necesaria en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: **Incidencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral del Personal Administrativo del IVSS Centro Hospital Trujillo.**

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en Trujillo, a los      días del mes de      del 2018.

FIRMA: 

C.I. N°: 5761804

**ANEXO C**  
**COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**Cuadro 7.-Resultados obtenidos para la confiabilidad del cuestionario “Clima organizacional”**

Items Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	20
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	20
3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	26
4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	17
5	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	25
6	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	17
7	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	29
8	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	30
9	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
10	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
Σ	18	10	18	18	14	14	12	17	10	15	13	14	14	18	10	18	18	14	265
X	1.8	1.0	1.8	1.8	1.4	1.4	1.2	1.7	1.0	1.5	1.3	1.4	1.4	1.8	1.0	1.8	1.8	1.4	26.5
S <sup>2</sup>	0.43	0.05	0.43	0.43	0.22	0.22	0.06	0.40	0.05	0.30	0.19	0.22	0.22	0.43	0.05	0.43	0.43	0.22	65.61
S	0.66	0.23	0.66	0.66	0.47	0.47	0.26	0.64	0.23	0.55	0.44	0.47	0.47	0.66	0.23	0.66	0.66	0.47	10.24

**Resultados obtenidos para la confiabilidad del cuestionario “Clima organizacional”. Coeficiente Alpha de Cronbach**

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] = \frac{18}{17} \left[ 1 - \frac{10.24}{65.61} \right]$$

$$r_{tt} = 1.05[1 - 0.16] = 1.05[0.84] = r_{tt} 0.88$$

c.c Reconocimiento

**Cuadro 8.-Resultados obtenidos para la confiabilidad del cuestionario “Estrés laboral”**

Items Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
6	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	39
7	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	40
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	43
9	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
10	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	39
Σ	26	28	28	28	27	29	28	29	27	27	29	28	29	28	28	28	447
X	2,6	2,8	2,8	2,8	2,7	2,9	2,8	2,9	2,7	2,7	2,9	2,8	2,9	2,8	2,8	2,8	44,7
S <sup>2</sup>	0,49	0,18	0,18	0,18	0,46	0,10	0,18	0,10	0,46	0,46	0,10	0,18	0,10	0,18	0,18	0,18	16,23
S	0,70	0,42	0,42	0,42	0,67	0,32	0,42	0,32	0,67	0,67	0,32	0,42	0,32	0,42	0,42	0,42	3,68

**Resultados obtenidos para la confiabilidad del cuestionario “Estrés laboral”. Coeficiente Alpha de Cronbach**

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] = \frac{16}{15} \left[ 1 - \frac{3,29}{17,29} \right]$$

$$r_{tt} = 1,05[1 - 0,19] = 1,05[0,81] = r_{tt}.0,85$$

c.c Reconocimiento