

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

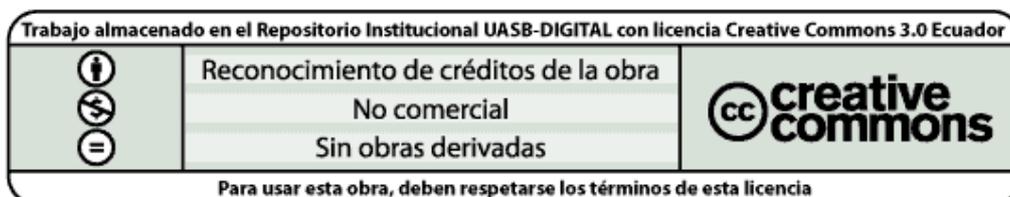
Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la  
satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa  
Pintulac de Quito**

Autora: María Fernanda Bermúdez Hinojosa

Tutor: Jorge Hurtado Palacios

**Quito, 2017**



## **Cláusula de Cesión de Derechos de Publicación de Tesis**

Yo, María Fernanda Bermúdez Hinojosa, autora de la tesis intitulada “Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo de Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1.- Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.

2.- Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autora de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.

3.- En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha.....

Firma.....

## Resumen

El objetivo de la presente investigación, fue delimitar los efectos del estrés ocupacional sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de mandos medios de la Empresa Pintulac, la cual está especializada en la comercialización de productos para la industria, el profesional y el hogar.

La medición de las dos variables de estudio, se efectuó mediante la aplicación de dos cuestionarios: el “Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión de Villalobos Gloria - Bogotá” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de Meliá y Peiró, a una muestra de 60 colaboradores. Para el procesamiento cuantitativo de la información obtenida, se utilizó el Programa DYANE, el cual permitió efectuar un análisis estadístico del estrés, la satisfacción laboral y la correlación existente.

Los hallazgos encontrados, refieren que en general el nivel de estrés en los trabajadores de los mandos medios de la empresa se ubica en un rango bajo, sin embargo, factores físicos como dolor de cuello, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza y trastornos del sueño, inciden negativamente en los trabajadores. En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados obtenidos, indican que el nivel de satisfacción laboral se ubica en un rango alto. Sin embargo, factores como: el salario, las oportunidades de formación, la promoción que le ofrece la empresa y la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la empresa, afectan a la satisfacción laboral.

Mediante el análisis estadístico realizado, se logró determinar que no existe correlación entre las dos variables investigadas: el estrés ocupacional y la satisfacción laboral, identificando así que son variables independientes. Por tanto, se concluye que el estrés no tiene efecto sobre la satisfacción laboral.

Finalmente, se presenta un plan de mejora para la empresa Pintulac en función de los resultados obtenidos, proponiendo medidas preventivas y correctivas enfocadas en mitigar el estrés e incrementar la satisfacción laboral.

Palabras clave: estrés; satisfacción laboral; organización; influencia; correlación.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo primero a Dios por su guía, dirección y provisión.

A mi hijo Juan Sebastián, quien es fuente de mi motivación y superación.

También lo dedico a toda mi familia, mis padres y hermanas.

Además, a todas mis amistades, especialmente a mi amiga María Luisa por su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

Quisiera agradecer en primer lugar a Dios por su infinito amor y fidelidad.

Agradecer a mi hijo hermoso, mis hermanas y padres por su gran apoyo.

También agradezco a la empresa Pintulac, a Julián Montalvo y Andrea Arias por la posibilidad que me brindaron de realizar mi investigación en la empresa Pintulac.

Finalmente mis más sinceros agradecimientos para mi Tutor de tesis, Mgs. Jorge Hurtado Palacios, por su apoyo y colaboración en la realización de este estudio.

## Índice

<b>Introducción</b> .....	8
<b>Antecedentes</b> .....	9
Descripción del problema.....	9
Pregunta de investigación.....	11
Objetivos: generales y específicos.....	11
Hipótesis.....	11
Metodología de investigación.....	11
<b>Capítulo Primero</b> .....	15
Marco Teórico.....	15
1.1 Antecedentes y definición del estrés.....	15
1.1.1 Estrés positivo y estrés negativo.....	16
1.1.2 Causas internas y externas del estrés.....	17
1.1.3 Consecuencias del estrés.....	18
1.1.4 Teorías sobre el estrés.....	19
1.1.5 Estrés laboral.....	22
1.1.6 Modelos explicativos del estrés laboral.....	24
1.2 Antecedentes y definición de la satisfacción laboral.....	26
1.2.1 Causas de la satisfacción laboral.....	30
1.2.2 Efectos de la insatisfacción laboral.....	31
1.2.3 Teorías acerca de la satisfacción laboral.....	31
1.2.4 Modelos de la satisfacción laboral.....	32
<b>Capítulo Segundo</b> .....	34
Descripción de la Empresa.....	34
2.1 Antecedentes y descripción de la empresa Pintulac.....	34
2.2 Misión, Visión y Valores corporativos.....	34
2.3 Breve diagnóstico de la empresa.....	35
<b>Capítulo Tercero</b> .....	36
Captura y proceso de Información.....	36
3.1 Metodología.....	36
3.1.1 Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión.....	36

3.1.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.....	40
3.1.3 DYANE programa estadístico.....	41
3.2 Análisis estadístico del estrés laboral.....	43
3.2.1 Diagnóstico del nivel de estrés ocupacional.....	43
3.2.2 Análisis de los niveles actuales de estrés.....	44
3.2.3 Interpretación de las categorías del estrés.....	45
3.3 Análisis estadístico de la satisfacción laboral.....	76
3.3.1 Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral.....	76
3.3.2 Análisis de los niveles actuales de satisfacción laboral.....	76
3.3.3 Interpretación de los factores de satisfacción laboral.....	78
3.4 Correlación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral.....	101
<b>Capítulo Cuarto</b> .....	103
“Plan de mejora de la satisfacción laboral y disminución del estrés de la organización”.....	103
4.1 Justificación.....	103
4.2 Objetivos.....	103
4.3 Desarrollo del Plan de Mejora.....	104
4.3.1 Programa de manejo y prevención del estrés.....	104
4.3.2 Programa para mejorar la satisfacción laboral.....	108
<b>Conclusiones</b> .....	114
<b>Recomendaciones</b> .....	116
Fuentes de Información.....	117
Anexos.....	119
Anexo 1: Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión.....	120
Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.....	122
Anexo 3: Carta de aceptación de la Empresa Pintulac.....	125

## Introducción

Hoy en día, el estrés y la satisfacción laboral son variables importantes dentro de las organizaciones, ya que su presencia o ausencia están relacionadas al bienestar y a la calidad de vida de los trabajadores.

El presente estudio, que tiene como título: “Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito”, surge del interés de identificar el grado de afectación que tiene el estrés sobre la satisfacción laboral y el nivel de correlación que existe entre ellos.

La investigación realizada en la Empresa Pintulac y los resultados obtenidos, se han dividido en varios capítulos, los mismos que se exponen a continuación.

Inicialmente se abordan los antecedentes; en el primer capítulo se trata el marco teórico que sustenta la investigación; se precisan la definición del estrés y satisfacción laboral, se transita entre los diferentes conceptos y se analiza la evolución de sus significados de acuerdo a la época de concepción y a la línea teórica que los plantea.

Dentro del capítulo dos, se presenta información relativa a la empresa Pintulac, su misión, visión, y valores institucionales, así como también se realiza un corto diagnóstico de la empresa de acuerdo a los datos proporcionados por la misma.

El capítulo tres, consta de la captura y proceso de la información, primero se describe las características de cada instrumento de medición de las dos variables de estudio y se detalla el programa DYANE, su utilidad y función en la investigación. Luego, se realiza el análisis estadístico de los resultados logrados, para pasar a explicar el diagnóstico actual de la empresa sobre el estrés y la satisfacción laboral, mediante la interpretación de cada uno de los factores de acuerdo a la categoría a la pertenecen; finalmente se establece el nivel de correlación entre estrés y satisfacción laboral.

El cuarto capítulo está conformado por: “Plan de mejora de la satisfacción laboral y disminución del estrés de la organización”, en el cual constan los objetivos y la importancia de su implementación. Además, se relata el programa de medidas preventivas y correctivas para disminuir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

En la parte final de la investigación, se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivas, desarrolladas en concordancia a los resultados alcanzados y a lo que se sugiere instaurar en la empresa para mejorar el bienestar del personal.

## **Antecedentes**

### **a. Descripción del problema**

El nivel de exigencia y presión laboral en el entorno organizacional, donde el factor emocional es determinante, genera riesgos psicosociales, los cuales desencadenan enfermedades laborales como el estrés, el cual produce consecuencias negativas en el trabajador, dependiendo de las características del puesto, de la organización del trabajo y de las características personales.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales que pueden ser positivas o negativas, cuando son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales y los niveles altos de satisfacción laboral. Formas acertadas de cultura, liderazgo y clima laboral, generan un bienestar personal y organizacional (Moreno Jiménez 2010, 7).

Se responsabiliza al estrés de efectos negativos para la salud y la calidad de actuación laboral en las organizaciones. Entre las consecuencias que produce el estrés están: el ausentismo, rotación, accidentes, conflictos interpersonales, bajo rendimiento ocupacional, ocasionando pérdidas económicas y provocando alteraciones en la salud física y psíquica del personal, y aún desencadenando un trastorno por estrés laboral donde el umbral óptimo de adaptación se encuentra afectado, ocasionando un estado acompañado de disfunciones a todo nivel (Collantes María 2012, 6).

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabaja (Leka 2004, 6). La Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos (Gil-Monte 2012, 41).

Así, el estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en la productividad al igual que en la motivación, compromiso y satisfacción laboral de sus colaboradores.

La necesidad de estudiar el estrés ocupacional obedece a que actualmente, a la hora de evaluar con eficacia y eficiencia una determinada organización, se debe tener en cuenta

la importancia que adquiere el recurso humano, resultando así necesario, cuidar la calidad de vida laboral que se ofrece a los empleados.

El adecuado manejo del estrés dentro de las organizaciones mejora la salud de los trabajadores, reduce los síntomas negativos asociados, genera bienestar porque favorece las relaciones interpersonales y facilita la capacidad de adaptación.

En cuanto a la satisfacción laboral, se la plantea como un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes (Chiang Vega y otros 2008, 4). Así, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción que genera el trabajador, y esta última culmina en un componente ligado al área emocional (Abrajan y otros 2009, 108).

La visión de los empleados respecto de su entorno laboral, se refiere a satisfacción laboral y se relaciona específicamente con la actitud, la cual está basada en la experiencia adquirida, que puede ser tanto positiva como negativa. Las actitudes están ligadas al salario, relaciones con los compañeros, relación con el jefe, supervisión, recompensas, exigencias del puesto.

Por tanto, la satisfacción laboral depende del nivel de coincidencia entre lo que una persona aspira y espera en su trabajo y lo que reporta. Es decir, mientras exista mayor brecha en sentido descendente entre lo deseado y encontrado, menor satisfacción experimentará la persona (Guillén y Guil 1999, 195).

La baja satisfacción o la insatisfacción laboral puede conducir a un creciente absentismo, rotación de personal, estrés (Newstrom 2007, 221). La encuesta de calidad de vida en el trabajo, informa que las principales fuentes de insatisfacción se encuentran en el bajo salario y en el mal horario de trabajo, seguidos de la inestabilidad laboral que va ganando relevancia en el transcurso de los años, desde un 5,4% en 2001, hasta un 9,1% en 2004 (Sánchez Cañizares 2008, 60).

La importancia de estudiar la satisfacción en el trabajo, se refiere a que es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés, debido a su importancia en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas en el medio en que trabajan, sino también en términos de productividad y calidad. Es importante mencionar que el trabajo de una persona es más que realizar las actividades obvias, los

trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, entre otras (Robbins y Judge 2009, 83).

La satisfacción de los profesionales es una variable importante a considerar como feedback necesario para la mejora organizativa. El incremento de la satisfacción en el trabajo genera beneficios tales como: una reducción de absentismo, de la rotación, el mantenimiento de los trabajadores con un desempeño superior en la empresa, y una mayor retención del personal, lo cual tiene un efecto positivo en la mejora de los resultados organizacionales (García Ninet 2012, 643).

### **b. Pregunta central.**

¿En qué medida afecta el estrés a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito?

### **c. Objetivos**

General:

El objetivo del presente trabajo es:

Establecer el nivel de afectación que tiene el estrés ocupacional sobre la satisfacción laboral, mediante una conceptualización teórica y una validación metodológica consistente.

Específicos:

1. Ampliar el conocimiento de la investigación, sobre las dos variables de estudio mencionadas, a través de un proceso investigativo sólido que fundamente el abordaje teórico.
2. Determinar el grado de correlación que existe entre las dos variables de estudio: estrés ocupacional y satisfacción laboral.
3. Proponer directrices y líneas de acción que prevengan las causas y mitiguen los efectos negativos de los riesgos psicosociales, e incrementen los niveles de satisfacción laboral.

### **d. Metodología**

- a) Tipo de estudio

La presente investigación se basa en un tipo de estudio descriptivo explicativo, que tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables de estudio: estrés ocupacional y satisfacción laboral, para lo cual se utilizará la prueba de correlación, como técnica estadística cualitativa.

En la empresa Pintulac, los riesgos psicosociales detectados de acuerdo al reporte del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, se relacionan al trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, trabajo monótono, lo cual ha provocado alteraciones en la salud tanto física como psíquica del personal que labora en la matriz de la empresa.

Las dos hipótesis de investigación basadas primero en los conceptos teóricos, estrés ocupacional y satisfacción laboral y segundo en la realidad organizacional de la empresa Pintulac sobre la salud y seguridad laboral son las siguientes:

Hipótesis:

1. “El nivel de satisfacción laboral está inversamente relacionado al nivel de estrés laboral”.
2. “Los trabajadores expuestos al estrés ocupacional relacionado a: trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental y trabajo monótono, poseen un alto nivel de insatisfacción laboral”.

b) Identificación de las principales variables y su definición conceptual

Las variables de estudio a investigar son:

1. Estrés ocupacional: Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.
2. Satisfacción laboral: Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

c) Identificación de los indicadores

- Estrés ocupacional: valoración emocional, apreciación cognitiva, estilo de personalidad.
- Satisfacción laboral: sentimiento positivo, sentimiento de agrado, sentimiento de disfrute.

d) Calcular la muestra

El cálculo de la muestra para la investigación, se realizó de forma automática mediante la utilización de la página web <http://www.surveyssoftware.net/sscalce.htm>

(The Suvey Sistem), con una población de 150 personas, estableciendo un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%, De acuerdo a estas cifras, se obtuvo como muestra el número de 60 personas, que correspondió al 40% del total de población.

Se aplicó los dos cuestionarios seleccionados, a los rangos medios (jefes, técnicos, profesionales) de forma indistinta, entre los cuatro departamentos de la empresa: Desarrollo de Mercados, Financiero, Desarrollo Humano y Comercial, los cuales incluyen Áreas como: Contabilidad, Publicidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Recursos Humanos, Marketing, Departamento Médico, Imagen corporativa, Importaciones, Sistemas, Crédito y Cartera, Compras, Facturación, Ventas externas, Televentas, Desarrollo de productos y Procesos.

De cada uno de los cuatro departamentos, se tomó a 25 personas como muestra, ya que de acuerdo al reporte del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Pintulac, los riesgos psicosociales detectados son generalizados y se relacionan al trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, trabajo monótono, lo cual ha provocado alteraciones en la salud tanto física como psíquica del personal.

La técnica de recolección de datos escogida es el Cuestionario, debido a que permite medir las dimensiones e indicadores del estrés y la satisfacción laboral, mediante opciones de respuesta tipo Likert.

Los dos Cuestionarios a utilizarse son:

1. Cuestionario para la evaluación del Estrés, Gloria Villalobos, tercera versión, Universidad Javeriana de Bogotá, 2010.
2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”, Meliá, Josep L. y Peiró, José M.

Las dos herramientas mencionadas, se seleccionaron, debido a dos motivos específicos:

- Cumplen con los criterios de validez y confiabilidad.
- Abarcan las dimensiones e indicadores que se pretende medir.

- e) Establecer fuentes de datos y modos de observación
- Fuentes primarias

- Se realizará una entrevista al Líder del departamento de Desarrollo Humano, con el fin de obtener información sobre el funcionamiento y la gestión que se realiza con el personal, como línea base de partida para la investigación.
- Además se realizará observación directa del lugar de trabajo de las personas tomadas para la muestra.
- Fuentes secundarias
  - Se empleará literatura científica de los aportes teóricos de autores relevantes dedicados a la investigación acerca del estrés ocupacional y la satisfacción laboral.
  - También, se utilizará como fuentes, las normativas legales vigentes de Seguridad y Salud en el Trabajo: convenios O.I.T., instructivos y acuerdos nacionales e internacionales.
  - Se aplicará cuestionarios de medición del estrés y de la satisfacción a la muestra seleccionada del personal de la empresa.

f) Identificar como se va a analizar los datos

Los datos de los resultados obtenidos serán procesados en base al análisis de correlación de Pearson, debido a que permite identificar el nivel de relación existente entre las dos variables de estudio.

# Capítulo Primero

## Marco Teórico

### 1.1. Antecedentes y definición del estrés

El presente estudio va a realizar una investigación teórica de diferentes autores, quienes han contribuido al estudio de las variables que son objeto de estudio: el estrés, el estrés ocupacional y la satisfacción laboral, incluyendo los aportes más destacados y útiles para este propósito.

De acuerdo a varios autores dedicados al estudio del estrés (Furnham 2001, 332), hasta el siglo XVIII el estrés mostraba varias connotaciones coloquiales como: “trabajo arduo”, “adversidad” o “aflicción”. Posteriormente, fue un término utilizado por los físicos para describir una fuerza aplicada a un objeto. Para el siglo XIX, se introdujo el término homeostasis como un estado interno que denotaba equilibrio, se planteaba que el estrés representaba una amenaza para la homeostasis.

El concepto de estrés que procede de la Física y de la Medicina fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud hacia la década de los años treinta del siglo XX por el médico Hans Selye en 1936 (Salanova 2009, 31).

Hans Selye nació en Viena en 1907 (Floría 2013, 26), y es el precursor de la investigación del estrés, quien a través de sus estudios de medicina comenzó a desarrollar su teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad de las personas para adaptarse a las consecuencias de la enfermedad, lo cual lo denominó Síndrome General de Adaptación (SGA).

Según los estudios realizados por los autores Piñuel y Zabala (2008, 47), Selye fue quien denominó a la respuesta del organismo frente a una situación potencialmente conflictiva o amenazante con el nombre en inglés, stress (tensión), y cuyo término procede del latín *stringere* que tiene como significado restringir, estrechar o apretar. Selye estableció que la respuesta de estrés es una reacción universal ante cualquier clase de peligro o amenaza sea a nivel real o imaginario.

Selye definió al estrés por primera vez como: “una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endócrino e inmunológico” (Floría 2013, 27). También, presenta al estrés como:

“una respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, producida por agresores físicos y psicológicos” (Cortés 2012, 620). Estas definiciones plantean al estrés como una reacción de carácter general e independiente del agente agresor, y también como un proceso dinámico que se desarrolla en varias fases.

Desde un enfoque psicológico, el estrés se refiere a una reacción de adaptación frente a las circunstancias y requerimientos del entorno en el proceso de interacción que mantiene con él (Creus, 2013, 820). El estrés es un fenómeno adaptativo del individuo que contribuye en alto grado a su supervivencia, a un rendimiento adecuado y a un desempeño eficaz (Floría 2013, 27).

Aunque el estrés puede explicarse a partir de diferentes enfoques teóricos, desde una perspectiva global se define como: “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o en entorno del trabajo” (Ruiz-Frutos 2007, 397).

### **1.1.1 Estrés positivo y estrés negativo**

Habitualmente la percepción que posee el ser humano frente el estrés es negativa, sin embargo, en esencia el estrés es una respuesta natural del organismo físico, que cumple una función de adaptación ante cambios que puedan ocurrir en el medio, pero es necesario que este nivel de estrés no supere la capacidad de adaptación del organismo, para evitar afectaciones o enfermedades.

Selye plantea una doble valoración del estrés, que se refiere al “eustrés” y al “distrés” (Peiró 2005, 10). El primero hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene consecuencias exclusivamente positivas debido a que produce una estimulación y activación adecuadas, permitiendo a las personas lograr resultados satisfactorios en sus actividades. El segundo hace referencia a situaciones y experiencias desagradables y con probables consecuencias negativas para la salud y bienestar psicológico.

Así, es necesario reconocer que la respuesta del estrés es también positiva, dado que permite movilizar los recursos físicos y mentales del organismo (Falzon 2009, 172). Se convierte en negativo y puede llegar a ser nocivo para el individuo, cuando es una experiencia que es excesiva, que no se puede controlar, es decir se vuelve inmanejable (Peiró 2005, 10).

En la medida en que el estrés se configura como un motor para la acción, que estimula al ser humano a responder a las demandas del medio, es positivo. Sin embargo, cuando el entorno plantea al individuo exigencias para las cuales no dispone las habilidades ni capacidades necesarias, entonces se puede transformar en un riesgo para la salud. (Creus, 2013, 820).

### **1.1.2 Causas internas y externas del estrés**

De acuerdo a Furham (2001, 341), existen tanto causas internas como externas que originan el estrés. Las causas internas están ligadas al individuo y las externas proceden del ambiente. Entre los factores individuales que influyen los procesos de estrés, se encuentran: los rasgos de personalidad, estilos de atribución, mecanismos para afrontar e inteligencia.

En relación a las características de las personas que predisponen al estrés, están la personalidad tipo A (impaciencia, hostilidad), el locus de control externo (de influencia y fatalista), y el neuroticismo. Por el contrario, características como: personalidad tipo B (relajadas y tranquilas), el optimismo (amortiguador del estrés), el ánimo (considerar el estrés como un desafío) y el locus de control interno, permiten afrontar mejor el estrés. Además, los estilos cognitivos, la autoeficacia y los valores, con cierto nivel de estabilidad, jugarían un papel modulador frente a las diferentes influencias que surgen en los procesos del estrés (Peiró, 2005, 32).

Entre las causas del estrés relativas al trabajo, que son externas y están derivadas del ambiente, se pueden mencionar tres: las exigencias ocupacionales inherentes al trabajo, el conflicto de funciones y la ambigüedad de funciones.

En cuanto a las exigencias del trabajo, se plantean tres factores responsables; el primer factor, está relacionado a las características del puesto de trabajo: iniciativa/autonomía, ritmos de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad. El segundo factor, se refiere a la organización del trabajo: estructura de la organización (comunicación en el trabajo, estilos de mando, participación en la toma de decisiones y asignación de tareas), organización del tiempo de trabajo (jornadas de trabajo y descanso y horarios de trabajo). El tercer factor corresponde a las características de la empresa: actividad, localización, conformación, dimensión e imagen (Cortés 2012, 612).

El conflicto de funciones como causante externo del estrés, se refiere a cambiar rápidamente de una función y tipo de actividad a otra, lo cual, tiene menos afectación en entornos laborales donde existe compañerismo y apoyo social. Por último, la ambigüedad de funciones como promotor del estrés, se da cuando existe confusión sobre el alcance de las responsabilidades del puesto, lo que se espera de él, y la manera de dividir por tiempos sus actividades. Es decir, se da como resultado de la falta de claridad en las funciones del puesto, sus objetivos y responsabilidades.

Otras causas externas que provocan estrés entre los trabajadores, se encuentran: la falta de apoyo social (aislamiento o desprecio social), la evaluación de desempeño insuficiente, las inadecuadas condiciones de trabajo, el desarrollo profesional (falta de promoción) e interfaz de casa-trabajo (Furnham 2001, 338).

### **1.1.3 Consecuencias del estrés**

Dentro de las consecuencias del estrés, se plantean diferentes tipos de efectos, que pueden ser de permanencia, inmediatez y cualidad: leves o severas, temporales o prolongadas, las cuales alteran la salud y se traducen en afectaciones físicas, psicológicas y conductuales.

En cuanto a la enfermedades físicas que ocasiona el estrés, varían en su duración, desde un dolor estomacal que es de corta duración, hasta úlcera gástrica que es de larga duración y si permanece a través del tiempo puede ocasionar enfermedades degenerativas del corazón y otras partes del cuerpo (Newstrom 2007, 353). Quienes padecen estrés se muestran nerviosos, agotados, inestables, deprimidos, preocupados e irritables, que corresponderían a síntomas emocionales.

Manifestaciones como agresión, tabaquismo, abuso de alcohol o drogas, ausentismo, problemas de desempeño, pertenecen al ámbito conductual (Ibíd., 354). De ahí surge la necesidad de mantener un nivel de estrés tolerable en el campo de trabajo para evitar el desgaste y apareamiento de complicaciones en la salud física y mental.

Al respecto de lo anteriormente abordado, se puede mencionar que la connotación que tiene el estrés no es exclusivamente negativa, también posee una implicación positiva porque se constituye como un mecanismo de adaptación del organismo ante el medio, sin embargo, cuando el nivel de estrés experimentado supera los límites tolerables se torna negativo y puede provocar malestar en la vida del ser humano.

#### 1.1.4 Teorías sobre el estrés

Para Salanova (2009, 31), el término estrés desde la Psicología se ha definido de varias formas que se pueden agrupar en tres categorías: como estímulo, como respuesta y como transacción, éste último término hace referencia al intercambio de un estímulo y la respuesta que se origina frente a ese estímulo.

La categoría que considera al estrés como estímulo, pone énfasis en las causas que provocan el estrés, y se lo considera como una variable independiente, que proviene del ambiente. Esta concepción parte de la Física e Ingeniería y lo concibe como una fuerza externa que actúa sobre un objeto y puede modificarlo. Desde un plano psicológico se lo describe como un estímulo potencialmente estresante que ejerce desde afuera una presión física y emocional sobre la persona afectándola negativamente.

Este enfoque es valioso porque permite identificar una serie de situaciones generales que provocan estrés que son útiles como puntos de referencia para realizar una comparativa en cuanto a las diferentes reacciones que demuestran los individuos dependiendo del contexto donde se encuentran.

Desde el segundo punto de vista, se plantea al estrés como respuesta fisiológica, psicológica o conductual frente a un estímulo amenazante o estresor (Salanova 2009, 31), la teoría más destacada dentro de esta posición es la de Selye, quien sostiene que cualquier organismo responde ante los estresores siguiendo un patrón general de respuestas que los designa como Síndrome General de Adaptación (SGA).

Floría (2013, 26) indica que el Síndrome General de Adaptación (SGA) desarrollado por Selye, consta de tres fases, la primera es la fase de alarma, que es reacción transitoria no perjudicial de lucha o huida frente a estímulos a los que el organismo no está acostumbrado, generando mecanismo físicos de defensa como aceleración del ritmo cardíaco y de la respiración.

La segunda es la fase de resistencia o de adaptación, que trata de establecer un equilibrio entre el estresor y la respuesta de la persona. La tercera es la fase de agotamiento, donde los mecanismos de adaptación no han resultado eficaces, apareciendo nuevamente los síntomas de la fase de alarma y los trastornos físicos y psicológicos se hacen crónicos.

El tercer enfoque que analiza al estrés, se sostiene en una perspectiva transaccional o interaccionista, que surge en los años setenta propuesta por Cox y MacGrath y en los años ochenta desarrollada por Lazarus y Folkman (Salanova 2009,32). Esta perspectiva interpreta

al estrés como la condición resultante que se da cuando las interacciones entre una persona y su ambiente son percibidas como una discrepancia entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, fisiológicos, psicológicos, organizacionales y sociales que la persona tiene para afrontar adecuadamente esas demandas externas. Si la persona posee los recursos necesarios para enfrentar la situación, no experimentará estrés.

Según los teóricos Gutiérrez y Ángeles (2012, 46), el punto focal de esta orientación, es el concepto cognitivo de evaluación, que es entendido como un mediador cognitivo de las reacciones de estrés y un mecanismo que permite a las personas realizar una evaluación de lo que ocurre en cuanto al entorno y al bienestar individual.

De acuerdo a la teoría de Lazarus, denominada también aproximación mediacional cognitiva de Lazarus, se distinguen tres categorías de evaluación cognoscente que son: primaria, secundaria y evaluativa. La primaria es producto de una transacción con una demanda externa o interna, la cual se la categoriza según el nivel de afectación registrado, las cuales pueden ser: irrelevante, es decir no tiene implicación alguna; benigno-positiva, surge cuando las consecuencias del evento son consideradas positivas generando emociones gratificantes y logrando cierto nivel de bienestar; y el estresante que puede tener variantes, de daño, de amenaza o de desafío (Ibíd., 47).

La evaluación secundaria, se refiere a un proceso complejo donde se valoran los propios recursos como estrategias, habilidades y capacidades, para afrontar una situación percibida como amenazante, ésta evaluación de los recursos disponibles facilita el control de sus reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas o la posibilidad de producir un cambio en el medio. En función de esta apreciación la persona podrá decidir las acciones a tomar ante este estresor potencial que lo evalúo como significativo.

Así, la evaluación secundaria se trata de un enjuiciamiento que emprende la persona en cuanto a lo que debe o no hacer ante una situación estresante y predecir las consecuencias que surgirán de su comportamiento. Este proceso se lleva a cabo tras la activación del sistema nervioso central (SNC) e implica una búsqueda a nivel cognitivo de posibles y efectivas soluciones de enfrentamiento orientada hacia un pronóstico de éxito de la opción elegida.

Al final de la evaluación secundaria la persona se da cuenta claramente de la discrepancia que existe entre sus estrategias de afrontamiento y las que exigen la situación estresante. Así, mientras mayor es el margen de diferencia percibida mayor estrés y ansiedad experimentará la persona.

Gutiérrez y Ángeles (2012, 47), continúan en sus afirmaciones, sosteniendo que la reevaluación o fase evaluativa, se refiere a una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa y que es capaz de modificarla, es un cambio incorporado a la evaluación inicial en función de la reciente información descubierta en el entorno por un lado y de las acciones de la personas por otro, lo cual puede mitigar, aumentar o eliminar la tensión del individuo. En esta fase están implicados procesos de retroalimentación que van surgiendo conforme avanza la interacción entre la persona y las demandas internas o externas. En este proceso es posible realizar ajustes y correcciones sobre evaluaciones anteriores.

Finalmente Gutiérrez y Ángeles, plantean que existen diferentes formas de evaluar las situaciones del entorno, además, hay que tomar en cuenta la influencia que ejercen sobre el proceso de evaluación cognitiva factores ligados a características particulares y de la propia situación por estimular, el sistema de valores, las creencias y actitudes como factores decisivos en la evaluación del potencial efecto estresor de un estímulo.

De lo investigado sobre los modelos explicativos del estrés, el modelo elegido como fundamento para la presente investigación se enfoca en la teoría transaccional de Lazarus, debido a que cumple los requerimientos teóricos para el desarrollo de la temática de estudio.

La perspectiva del autor mencionado entiende al estrés como una condición que surge cuando en la interacción entre la persona y el medio existe discrepancia entre los recursos de la persona y lo que el entorno demanda. La persona realiza un acto de evaluación y reevaluación de la situación mediante las diferentes etapas que atraviesa, lo cual le permite desplegar estrategias de afrontamiento.

### **1.1.5 Estrés laboral**

Una vez contextualizado el estrés desde sus inicios y analizado conceptualmente en base a sus modelos teóricos, a continuación se tratará sobre los alcances del estrés en el ámbito laboral, para conocer cómo se configura y la importancia que posee dentro de la dinámica organizacional.

En la actualidad el estrés es concebido desde diversos ámbitos disciplinarios: la biología, psicofisiología, psicología y otras ciencias sociales (Peiró 2001, 35) como un fenómeno social relevante, constituyéndolo como una experiencia laboral que surge de diferentes fuentes y que tiene una influencia determinante sobre los aspectos organizacionales.

Las investigaciones iniciales del estrés laboral (Gutiérrez y Ángeles 2012, 63), se concentraron en indagar los efectos en la salud física de los trabajadores, orientándose hacia las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, las cuales evidenciaron que errores en el trabajo y la tendencia a sufrir accidentes no tenía solamente causas físicas como por ejemplo el cansancio, sino que tenían relación con causas psicológicas como el aburrimiento, la insatisfacción y la desmotivación

Para Peiró (2001, 36), de acuerdo al planteamiento clásico del estrés laboral, se hace énfasis en el individuo como la fuente básica del estrés cuya forma de prevenirlo o controlarlo es mediante estrategias de afrontamiento personales. Desde una perspectiva colectiva del estrés se lo analiza como un fenómeno colectivo, donde se considera los grupos sociales y sus relaciones. Dentro de esta postura, se plantea estrategias colectivas de afrontamiento para contrarrestar al estrés.

Desde la perspectiva de los autores Gutiérrez y Ángeles (2012, 66), el estrés es un complejo proceso que incluye aspectos que promueven en el trabajador la idea de no tener la capacidad para manejar las condiciones laborales cotidianas de críticas o amenazas, lo cual le hace experimentar temor, ansiedad, enojo, frustración, afectando su desempeño, generando conflictos y en ocasiones provocando enfermedades y accidentes.

Gutiérrez y Ángeles plantean la existencia de ciertas características que contribuyen a que los trabajadores perciban como amenazante determinada situación, como por ejemplo el cambio organizacional, el grado de incertidumbre, la ambigüedad, el estilo de vida o la alteración de las condiciones biológicas del organismo.

Partiendo desde una aproximación transaccional (Gil-Monte 2005, 41), el estrés laboral se concibe como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su medio, que se inicia cuando se identifica un desequilibrio entre las demandas del medio y la capacidad para responder bajo condiciones donde no se logra éxito enfrentando esas demandas, es decir se fracasa en ese intento, lo cual trae consecuencias negativas para las personas.

Continua Gil-Monte (2005, 41), afirmando que dentro del proceso del estrés laboral existen varios componentes. El primero son los estresores o desencadenantes, que pueden ser calificados como una exigencia o situación que altera el equilibrio de la persona e inicia las respuestas al estrés. El segundo componente son los procesos de evaluación, que son procesos cognitivos mediante los cuales la persona evalúa y decide si las condiciones del

entorno son una amenaza porque el bienestar se ve afectado, es lo que se denomina evaluación primaria, si la respuesta es positiva identifica su capacidad para manejar dichas condiciones, que es la evaluación secundaria.

Una vez que se realizan los procesos de evaluación, se aplican las estrategias de afrontamiento, que son un conjunto de esfuerzos cognitivos y de conducta que varían permanentemente, los cuales sirven para manejar las condiciones del medio o las emociones resultado de la percepción de amenaza.

Menciona Gil-Monte (2005, 41), si las estrategias son eficaces se eliminan los resultados del estrés, si no lo son se mantienen las respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona desarrolla durante el proceso. Si los estresores que amenazan el bienestar de la persona no pueden ser eliminados o manejados, aparecen las consecuencias del estrés laboral, como por ejemplo una situación prolongada de baja satisfacción laboral puede derivar en baja eficacia organizacional.

En dicho proceso intervienen mecanismos de retroinformación y de reevaluación cognitiva que permiten al individuo valorar constantemente su equilibrio con el entorno, por tanto el proceso de estrés laboral y la intensidad de las respuestas estará regulado por la emociones de la persona, por algunas variables de personalidad, por las experiencias positivas o negativas, además de otros indicadores de bienestar psicológico (Ibíd., 42).

Con el transcurso del tiempo las investigaciones teóricas sobre el estrés han dado giros en cuanto al enfoque de este fenómeno, en sus comienzos los estudios se concentraban más en indagar las causas físicas, posteriormente se centraron con mayor detalle en las causas psicológicas. Al ser concebido como un proceso, el estrés provoca reacciones en la persona cuando se da cuenta que su capacidad para manejar la presión del medio no es suficiente, lo cual puede generar enfermedades.

Avanzando en el entendimiento del estrés laboral, se plantea el modelo transaccional que ubica en el estrés una cualidad de dinamismo en la interacción persona-medio, que aparece precisamente cuando la persona fracasa en el intento de manejar la situación donde los estresores están presentes, generándose así las consecuencias del estrés laboral. Todo este proceso también se encuentra influenciado por las características de la persona, por sus experiencias y también por sus emociones.

### **1.1.6 Modelos explicativos del estrés laboral**

La mayor parte de las investigaciones realizadas inicialmente acerca del estrés laboral se enfocaron en determinar los efectos de las demandas ambientales y las manipulaciones de la tarea sobre el desempeño; en las últimas décadas, los estudios se han ido orientando más al impacto que tiene las condiciones de trabajo sobre el bienestar psicológico y salud de las personas.

El cambio de perspectiva entre los estudios iniciales y los que se han ido desarrollando evidencian una concepción más amplia de la eficacia organizacional, entendiendo que no solo está afectada por el rendimiento, sino también por factores como el absentismo, la rotación y la falta de satisfacción de los trabajadores, por ese motivo se preocupan no solo por la productividad sino además por la calidad de vida laboral.

Existen diversos modelos que tratan de explicar las relaciones entre el estrés y sus consecuencias para las personas, los cuales se presentan brevemente, señalando los aspectos más significativos de sus características en cada caso.

El Modelo de Ambiente Social, desarrollado por French y Kahn en el año de 1962 (Gutiérrez y Ángeles 2012, 67), propone una teoría integral del estrés y la salud, planteando cuatro categorías, la A-B guarda relación con los efectos que ejerce el ambiente objetivo, la categoría B-C relaciona sucesos del ambiente psicológico y respuestas inmediatas de la persona que puede ser fisiológica, conductual y afectiva; y la categoría C-D relaciona el efecto de las respuestas referentes al puesto, con los criterios de salud y enfermedad. Dichas categorías deben calificarse a través de variables moderadoras que son las características individuales y las relaciones interpersonales.

Otro modelo investigado es el referente al Modelo Ocupacional del autor House planteado en 1974 (Gutiérrez 2012, 68), que establece que el estrés constituye una respuesta subjetiva producto de las condiciones sociales o ambiente laboral y las características personales. Las consecuencias son influidas por la percepción que la persona posee acerca de la situación y su significado varía de acuerdo a la personalidad y a la situación. Es decir, que aun cuando los individuos perciben el mismo nivel de estrés, las consecuencias son diferentes.

De acuerdo a los autores Gutiérrez y Ángeles (Gutiérrez, 70), el Modelo Proceso de Estrés investigado por McGrath en 1976, está orientado hacia el proceso de trabajo y propone entender al estrés desde un ciclo de cuatro etapas, las cuales están conectadas. La relación

entre A y B (proceso de evaluación cognoscitiva), donde la persona evalúa un escenario de manera exacta o no. La relación entre B y C, (proceso de toma de decisiones), partiendo de la situación percibida, las elecciones posibles y la opción de una respuesta o respuestas para afrontar los factores no deseables de la escena. La relación entre C y D (proceso de desempeño), cuyo resultado es un conjunto de conductas que están sujetas a evaluarse tanto cuantitativa como cualitativamente. La relación entre D y A (proceso resultantes), es la relación entre la conducta y la realidad

El Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo trabajado por Ivancevich y Matteson en 1989 (Gutiérrez y Ángeles 2012, 71), incorpora los elementos de los modelos anteriores, los cuales se integran en unidades, en la primera unidad, están los antecedentes de la situación de estrés (estresores) donde se toma en cuenta el nivel intra y extraorganizacional, la siguiente unidad se refiere a una valoración del grado en que la existencia de condiciones previas causan estrés en los individuos (estrés percibido), luego se enfocan en los efectos o respuestas a la acción de los estresores (resultados) donde se diferencia entre lo fisiológico de lo conductual, después se menciona al producto de los resultados (consecuencias) y finalmente se integra variables moderadoras que afectan las relaciones entre las cuatro unidades.

El Modelo de tensión laboral o Demanda-Control, desarrollado por el sociólogo estadounidense Robert Karasek en 1998 (Gutiérrez 2012, 71), quien destaca los aspectos del entorno social indicando dos factores importantes para que el trabajador logre equilibrio en su medio laboral, el primero es la percepción que tiene de aspectos ligados a su rol, las demandas psicológicas del trabajo; y la segunda es el control que ejerce sobre la tarea, basado en su capacidad de decisión, autonomía y habilidades para realizarlo.

El Modelo de Estrés y Apoyos investigado por Ostermann y Gutiérrez en 1999 (Gutiérrez, 72), es el modelo SWS (Self, Work, Social) sobre salud mental, estrés, apoyos y trabajo. Considera tanto variables positivas como negativas del estrés, planteando que el estrés es la conjugación de factores en las áreas personal, laboral-organizacional y social-situacional que pueden convertirse en apoyos o estresores.

Finalmente, el Modelo integrador del proceso de estrés planteado por los autores Peiró y Salvador en 1993 (Ibíd., 73), delimita seis etapas del estrés, la primera implica variables ambientales, la influencia del ambiente se refiere a la discrepancia entre las demandas y los recursos. La segunda etapa se refiere a una evaluación cognitiva de las

demandas situacionales y de los recursos disponibles, lo cual determinara la presencia o no del estrés. La tercera etapa la conforman estrategias de afrontamiento frente al estrés. La cuarta etapa considera a las variables que ejercen una influencia reguladora sobre los procesos y relaciones que influyen positiva o negativamente la percepción del estrés. La quinta etapa registra las respuestas a corto plazo, frente a un estrés reiterativo, que se muestran en tres niveles: fisiológico, psicológico y motor. La última etapa integra las consecuencias producidas por un estrés prolongado cuyas manifestaciones se dan a nivel individual y laboral.

El análisis de los componentes y relaciones planteadas en los diferentes modelos expuestos permite identificar una serie de aspectos básicos para la comprensión del fenómeno del estrés laboral. Los modelos planteados se han ido encauzando cada vez con más énfasis en la calidad de vida y el bienestar del trabajador, dilucidando con mayor profundidad y de manera más integral las variables que están presentes en el surgimiento del estrés laboral, superando la visión inicial para entender el estrés que estaba relacionada a la productividad y al rendimiento dentro del ambiente de trabajo. Además, algunos modelos incluyen a las características personales como un aspecto determinante en su apareamiento y en las consecuencias que genera el estrés.

Los modelos analizados permiten identificar el proceso de surgimiento, desarrollo y de culminación del estrés que se integra en varias etapas, evidencia la construcción del estrés en el medio laboral y los componentes particulares que forman parte. Se puede observar que en los diferentes modelos explicativos, unos autores se enfocan más en los factores laborales, otros en los factores personales y otros en la conexión entre los dos factores.

## **1.2. Antecedentes y definición de la satisfacción laboral**

Para el desarrollo de la investigación sobre la satisfacción laboral, se ha revisado literatura concerniente al tema, la cual se enfoca primero en el análisis de los componentes que incluyen su definición, también se realiza un recorrido conceptual desde sus inicios hasta la actualidad, lo cual permite identificar sus dimensiones para posteriormente exponer sus modelos de abordaje teórico.

Las definiciones de satisfacción laboral elaboradas a través del tiempo reflejan una visión compleja y multidimensional de la misma, convirtiéndola en una problemática central

para la investigación de la dinámica organizacional, ya que es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento y con la calidad de vida del trabajador.

La satisfacción laboral, es un constructo que se relaciona principalmente con factores cognitivos y afectivos que están vinculados estrechamente con la psicología y la psicobiología del ser humano. Es una temática de suma importancia por su papel en la autoidentidad del puesto, la naturaleza cambiante del trabajo y el impacto potencial de las actitudes para el desempeño personal y organizacional. Dentro del medio laboral, la satisfacción se relaciona con las condiciones del puesto sucesivamente: tarea, salario y clima laboral; y con el comportamiento del trabajador: compromiso, ausentismo y rotación. Mientras que la insatisfacción surge primero porque las condiciones de trabajo no cumplen sus expectativas y segundo porque al trabajador no le agrada lo que realiza (Gutiérrez y Ángeles 2012, 63).

Tomando en cuenta que los trabajadores llevan a su trabajo sus habilidades, capacidades y aptitudes, pero también sus emociones, conflictos y tensiones, sus experiencias en este medio son decisivas en la integración de los pautas de conducta que lo caracterizan dentro y fuera del trabajo.

La satisfacción laboral no se encuentra dentro de los valores ni creencias organizacionales, sino que es considerada como un estado final que se produce como resultado de la adherencia a la acción preactiva de una suma de factores o de intervenciones (Ibíd., 64).

La satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y los efectos posibles que se derivan de él. La satisfacción depende del nivel de coincidencia entre lo que la persona quiere y busca en su ámbito laboral y lo que obtiene de él (Cascio y Gillén 2010, 165). De esta forma, mientras menos coincidencia exista entre lo anhelado y lo encontrado, se producirá menos nivel de satisfacción, la brecha que se percibe puede producirse cuando se realiza una comparación tanto en los aspectos intrapersonales como en los interpersonales.

Los aspectos intrapersonales que están en juego en la comparación tienen que ver con las necesidades físicas o psicológicas, de valores personales o de expectativas. En los aspectos interpersonales se encuentra la comparación social respecto de las personas de su medio.

El concepto de satisfacción laboral no es unívoco, las diversas conceptualizaciones desarrolladas se pueden agrupar en tres definiciones, la primera la concibe como un estado emocional, la segunda como una actitud generalizada ante el trabajo y la tercera como una actitud afectiva (Cascio y Gillén 2010, 166).

En el primer caso Locke plantea que la satisfacción laboral es un estado emocional agradable que surge de la valoración positiva del trabajo. Identifica nueve dimensiones de la satisfacción laboral referentes a varios temas: al trabajo en sí mismo, al salario, las promociones, el reconocimiento de los demás, los beneficios, las condiciones del trabajo, la supervisión, los compañeros, la empresa y el estilo de dirección. En el segundo caso, Peiró plantea que las actitudes corresponden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental. Agrupa en condiciones que causan la satisfacción laboral a las dimensiones relacionadas con el trabajo, el salario, las promociones, el reconocimiento de los demás, los beneficios y las condiciones del trabajo, las cuales son intrínsecas al trabajo. Por otra parte, agrupa en agentes de la satisfacción laboral a las dimensiones relacionadas a la supervisión, los compañeros, la empresa y la dirección. En el tercer caso, la satisfacción laboral es configurada como una actitud afectiva, resaltando el componente afectivo (Guillén y Guil 1999, 197).

Dentro del desarrollo histórico de investigación de la satisfacción laboral, el autor Frank Taylor en 1911, asumió que la satisfacción en el trabajo tenía una relación directa con la remuneración, es decir con las recompensas, Desde este enfoque mecanicista, no se admitían las diferencias interindividuales. (Fernández, Villagrasa y otros 1995, 2).

Para la investigación psicológica práctica de aquella época tuvieron una importancia decisiva los trabajos sobre la influencia que ejercen la iluminación, el ruido, la ventilación, la música, las interrupciones y los sistemas de remuneración sobre la fatiga y el rendimiento en el trabajo.

Fueron los estudios de Hawthorne (Weinert 1985, 300) los cuales iniciaron una nueva orientación en la investigación de la psicología de la organización. Aunque dichos estudios al final de la década de los años veinte empezaron analizando los mismos factores de estudio de la psicología práctica, no tardaron en descubrir que los colaboradores de una organización no reaccionaban de un modo uniforme, es decir, se esclarecían diferencias individuales ante los cambios producidos en su medio laboral.

Los investigadores Mayo, Reothlisberger y Dickson identificaron la importancia de las actitudes y de los sentimientos individuales, así como de las valoraciones subjetivas de la situación laboral, las relaciones sociales, la comunicación, estilos de liderazgo, de la influencia del grupo de trabajo sobre las características de las actitudes individuales y sobre la satisfacción laboral; y también de la relación entre los trabajadores y el medio laboral. En esta época, la evaluación del contexto laboral por parte del colaborador incluye aún todos los factores ligados a la organización (Weinert 1985, 300).

En los años treinta, los estudios organizacionales comienzan a dar mayor importancia al bienestar del trabajador. Aproximadamente en la misma época que concluyen los estudios de Hawthorne, Hoppock en 1935 (Weinert, 301) aborda ampliamente a la satisfacción laboral planteando que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, analiza tanto las diferencias particulares del trabajador como las del grupo. Plantea que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Shaffer en 1935 configura un hito importante, planteando que sobre la satisfacción e insatisfacción laboral influyen variables intrínsecas al individuo. Desarrolló una teoría de doce necesidades básicas, cuya satisfacción o insatisfacción genera en el individuo un estado de tensión o de no tensión. Demostró la existencia de diferencias interindividuales en lo que respecta a la importancia subjetivamente percibida de las doce necesidades diferentes. Así, Shaffer planteó que para lograr un estado de satisfacción basta con satisfacer las dos necesidades básicas específicas de una persona. Planteó que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional y que en diferentes investigaciones ha figurado como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización (Ibíd., 301).

Posteriormente en el año de 1996 autores como Bravo, Peiró y Rodríguez consideran que es necesario adoptar un enfoque más amplio, de manera que la definen como una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo.

Dentro de esta última postura, específicamente la que alude a la satisfacción conformada por "facetas específicas", Misener, Haddock y Gleaton en el mismo año

establecen que, éste es un constructo multidimensional que comprende aspectos particulares de la satisfacción relacionadas con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores (Cuadra y Veloso 2007, 50)

En los últimos años se ha propuesto una redefinición que trata de estudiar esta actitud de una manera más comprensiva, considerando el componente cognitivo, ya que se entendería que la satisfacción laboral depende de lo que las personas sienten y piensan con respecto a su trabajo.

Desde esta perspectiva, se conceptualiza a la satisfacción laboral como "un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable" (Ibíd., 51). Las respuestas conductuales derivadas de esta evaluación quedan excluidas de la definición, ya que suelen considerarse como consecuencias de la satisfacción laboral.

### **1.2.1 Causas de la satisfacción laboral**

Las investigaciones de acerca de los puestos y las organizaciones que producen satisfacción o insatisfacción en los trabajadores, identificaron que las personas con los mismos puestos y en condiciones de trabajo muy parecidas pueden variar considerablemente en sus niveles de satisfacción.

Por tal razón, algunos investigadores han planteado la perspectiva de la personalidad, para demostrar que cierto tipo de personas tienden a gustar o no de sus trabajos. Otros investigadores se inclinan por el esquema interaccionista de la adaptación persona-puesto, la cual combina los enfoques ambiental y de personalidad (Spector 2002, 197). La adaptación persona-puesto plantea que los trabajadores prefieren diferentes aspectos del trabajo, intentando determinar qué tipos de personas se sienten satisfechas con ciertas condiciones de trabajo. Bajo esta concepción, la satisfacción laboral sería el resultado de una concordancia adecuada entre la persona y su puesto de trabajo.

Los nuevos enfoques sobre la satisfacción laboral tienen en cuenta la naturaleza claramente psicosocial de este proceso, es decir, la interacción del individuo con los factores de su ambiente (Cuadra y Veloso 2007, 52). De esta manera, frente a los que defienden que la satisfacción laboral es una cuestión que depende de la personalidad de los trabajadores, hay autores que postulan que lo que realmente influye en el grado de satisfacción es la

interpretación que hace el individuo de las circunstancias de su ambiente de trabajo, interpretación en la que tienen injerencia tanto los factores personales como los del entorno.

### **1.2.2 Efectos de la insatisfacción laboral**

Dentro de los efectos que genera la insatisfacción laboral, se plantean cuatro específicos de acuerdo a los estudios teóricos realizados sobre esta temática. El primero es la rotación, en la cual se entiende que la insatisfacción es un factor que induce a los trabajadores a renunciar a su puesto. El segundo efecto es el ausentismo, donde las personas a las que les disgusta más su trabajo tiene más probabilidades de ausentarse que aquellas a quienes si les gusta, tomando en cuenta determinadas condiciones, y en relación a algunas facetas de la satisfacción. El tercer efecto, que se refiere a la salud y bienestar, plantea que trabajadores insatisfechos reportan mayor cantidad de síntomas físicos como dificultades estomacales; y síntomas emocionales como ansiedad y depresión. El último efecto, menciona la satisfacción con la vida, es decir, la insatisfacción en el ámbito familiar afecta el medio laboral y viceversa (Spector 2002, 208).

Por tanto, para que surja la satisfacción y la insatisfacción laboral deben existir ciertas condiciones ambientales por un lado, y por otro también participar características personales del trabajador.

La definición con la cual se va a fundamentar el presente trabajo investigativo, concibe a la satisfacción laboral como un estado, un sentimiento afectivo que resulta de la valoración o evaluación cognitiva, que hace el trabajador de factores personales y de factores externos, basado en un análisis del cumplimiento o no de las expectativas que se desean, lo cual genera una actitud específica frente al trabajo, la misma que se manifiesta en conductas funcionales o no funcionales dentro del entorno organizacional.

### **1.2.3 Teorías acerca de la satisfacción laboral**

Entre las teorías desarrolladas sobre la satisfacción la laboral, se encuentran las teorías de la necesidad, las teorías de la expectativa y las teorías del equilibrio (Weinert 1985, 299). En el primer caso, las teorías de la necesidad conciben a la satisfacción laboral como un mecanismo de resolución y de relajación que define el paso de un nivel de necesidad a otro. Cuando una necesidad no se encuentra cubierta provoca una tensión que la denominan insatisfacción, cuando esa tensión está ausente se denomina satisfacción.

Desde las teorías de la expectativa, se plantea que la satisfacción laboral se identifica con un estado anticipado positivo causado por las recompensas de todo tipo obtenidas de lo laboral, y una variable proveniente de la comparación entre recompensas esperadas y recibidas. En este modelo la satisfacción laboral es de naturaleza cognitiva, pero incluye un componente emocional (Cascio y Gillén 2010, 165).

En cuanto a las teorías del equilibrio (Guillén y Guil 1999, 204), éstas sustentan que la satisfacción laboral se produce cuando no existe tensión emocional, porque el valor subjetivo de la recompensa conseguida es semejante al de la recompensa esperada, cuando el valor subjetivo de la recompensa obtenida sea inferior al de la esperada aparece entonces la insatisfacción.

Mediante el planteamiento de las teorías de la satisfacción, se subraya el papel que corresponde al estado emocional de la satisfacción laboral, y por tanto se reconoce a ésta como un sistema fisiológico-psicológico de reacción y de sentimiento en el colaborador. Pero también, se reconoce a la satisfacción laboral como un mecanismo de resolución por un lado y por otro se toma en cuenta su componente cognitivo. Todos estos factores mencionados generan una vivencia específica, generada por la sensación que experimenta la persona frente a su ambiente de trabajo y a los elementos inherentes a ella.

Las diversas teorías desarrolladas acerca de la satisfacción laboral realizan un esquema de análisis basado en tres características positivas, que difieren según el enfoque, la primera es que la necesidad sea cubierta, la segunda es que la expectativa esperada se cumpla, y a la tercera se la explica mediante la ausencia de la tensión emocional. Si esto sobreviene de esta manera, es decir, si sucede lo esperado aflorará la satisfacción, si ocurre lo contrario surgirá la insatisfacción con sus correspondientes consecuencias.

#### **1.2.4 Modelos de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde varias disciplinas como la psicología, sociología, economía y la dirección de empresas, convirtiéndose en un tema de gran atención para los investigadores en los últimos años, siendo una de las principales prioridades de las organizaciones.

Los aportes más destacados sobre el desarrollo de los modelos de la satisfacción laboral pertenecen en parte a la “teoría de los dos factores” de Herzberg, Mausner y

Snyderman elaborada en el año de 1967 y por otra al “modelo de las determinantes de la satisfacción laboral planteada por Lawler en 1973 (Weinert 1985, 303).

Herzberg propone que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos fenómenos diferentes e independientes en la vida laboral, que surgen de distintas fuentes y causan diversas influencias sobre el comportamiento del trabajador. Las postulaciones de la teoría de Herzberg expresan en primer término que el trabajador tiene dos grupos distintos de necesidades, las higiénicas que son el medio ambiente físico y psicológico del trabajo; y las necesidades de motivación que es el contenido del trabajo mismo. Así, el autor menciona que si las necesidades higiénicas son satisfechas, el trabajador no se siente insatisfecho pero tampoco satisfecho, es un estado neutro. Pero si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. Para que el trabajador esté satisfecho deben estar cubiertas sus necesidades de motivación, si no son cubiertas, no está satisfecho pero tampoco insatisfecho, es un estado neutro (Weinert, 304).

Por tanto, mejorando los factores higiénicos se puede desviar la insatisfacción del colaborador hacia una posición neutra, mientras que incrementando los factores de motivación, el trabajador avanza de este estado neutro hacia el estado de satisfacción laboral.

De ahí, que su teoría de la satisfacción laboral, se conoce como modelo bifactorial. Como la satisfacción y la insatisfacción laboral corresponden a causas diferentes, estas se constituyen en dos factores: los factores motivacionales intrínsecos como el progreso, el reconocimiento laboral y los logros están vinculados a la satisfacción, mientras que los factores de higiene —que son de orden extrínseco— como el salario, la política organizacional, la seguridad laboral, etc. se relacionan con la insatisfacción.

Otro modelo desarrollado por Lawler (Ibíd., 305) para explicar la satisfacción e insatisfacción laboral, parte de la consideración de las diversas facetas y aspectos del trabajo. La hipótesis que defiende es que la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción y la insatisfacción laboral. Así, éstas dependen de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el trabajador determina como adecuada a cambio de éste. Entonces, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera apropiada o es equiparable, el trabajador siente satisfacción, si se produce de forma inversa, se genera insatisfacción.

## **Capítulo Segundo**

### **Descripción de la empresa**

#### **2.1 Antecedentes y descripción de la empresa Pintulac**

Pintulac es una empresa especializada en productos para el profesional, la industria y el hogar. Se fundó en el año de 1984, ingresando al mercado ecuatoriano con tiendas especializadas en pintura y anexos de la construcción.

Desde el año de 1987 hasta la actualidad, Pintulac ha realizado la apertura de diferentes puntos de venta a lo largo del país, ubicándose y posesionándose en la mayoría de las regiones del Ecuador: Santo Domingo de los Tsáchilas, Quevedo, Chone, Esmeraldas y Atacames, Ambato, Guayaquil, Cuenca, Ibarra, Latacunga, Cayambe, Riobamba, Manta y El Coca.

En el año 2003, se crea Trex Cía. Ltda. en base a la fusión de varias empresas: El Maestro, Pintalac y Pintulac, surgiendo así, la cadena líder del mercado en la industria de la construcción bajo la marca comercial de Pintulac, consolidando el liderazgo de la comercialización de Pinturas y posteriormente la importación y venta de maquinaria industrial.

En el año 2012, Pintulac trasciende a nivel internacional y empieza a operar en Colombia. Actualmente Pintulac, tiene a nivel nacional 672 puntos de venta, cuenta con 46 centros de trabajo, con 24 locales en Quito, donde se encuentra el Centro Nacional de Distribución.

#### **2.2 Misión, Visión y Valores corporativos**

La misión de la empresa es: “Servir con agilidad y conocimiento”. Es una empresa con permanente vocación de servicio y asesoría personalizada, siendo la mejor alternativa del mercado en productos para el profesional, la industria y el hogar.

La Visión de la empresa es: “Ser un modelo de servicio e innovación”. La acción de Pintulac está centrada en los siguientes valores corporativos: Honestidad, Lealtad, Puntualidad, Responsabilidad, Vocación de orientación y Servicio al cliente y Trabajo en equipo.

### **2.3 Breve diagnóstico de la empresa**

De acuerdo a lo reportado por el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, en la matriz de la empresa existe en el personal las siguientes dificultades: trabajo bajo presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, trabajo monótono, lo cual ha provocado alteraciones en la salud tanto física como psíquica.

El Departamento médico de la empresa por su parte, reporta que las dolencias más frecuentes entre los trabajadores se relacionan a: problemas a nivel respiratorio, gastrointestinal y osteomuscular.

Es importante mencionar que en la empresa no se ha realizado antes ningún tipo de investigación relacionada a temas de riesgos psicosociales.

## **Capítulo Tercero**

### **Captura y proceso de Información**

#### **3.1 Metodología**

Para el desarrollo de la presente investigación, se utiliza una metodología cuantitativa para analizar la información obtenida acerca del estrés y la satisfacción laboral en la Empresa Pintulac. Con este fin, se realizó la aplicación de dos cuestionarios: “Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión de Villalobos, Gloria, Bogotá” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá, Josep L. y Peiró, =José M.”.

El proceso de recolección de la información, se realizó aplicando los cuestionarios mencionados anteriormente a una muestra de 60 colaboradores de una población de 150, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%, de forma indistinta y anónima a los diferentes Departamentos que conforman la empresa: Desarrollo de Mercados, Financiero, Desarrollo Humano y Comercial, dentro de los cuales se encuentran las siguientes Áreas: Contabilidad, Publicidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Recursos Humanos, Marketing, Departamento Médico, Imagen corporativa, Importaciones, Sistemas, Crédito y Cartera, Compras, Facturación, Ventas externas, Televentas, Desarrollo de productos, Procesos. La selección de la muestra de cada departamento estuvo orientada a los mandos medios (jefes, técnicos y profesionales).

#### **3.1.1 Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión**

Para medir el estrés laboral, se empleó la tercera edición del Cuestionario para la evaluación del estrés (2010), de Villalobos, Gloria, Bogotá, el cual consta de 31 preguntas con respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca). Para cada pregunta, se debe señalar la frecuencia en que se presentan los diferentes malestares en los últimos tres meses.

Es un instrumento diseñado para evaluar síntomas significativos de la presencia de reacciones de estrés en los colaboradores. Los ítems están distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

- a) Fisiológicos
- b) Comportamiento social
- c) Intelectuales y laborales

d) Psicoemocionales

**Tabla 1.**  
**Número de ítems según el factor**

Factores	Ítems
Síntomas fisiológicos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Síntomas de comportamiento social	9, 10, 11, 12
Síntomas intelectuales y laborales	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Síntomas psico-emocionales	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31
Total de ítems	31

**Fuente:** VILLALOBOS, Gloria, *Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de Usuario*, Bogotá, 2010.

**Elaborado por:** la autora.

A continuación, se detallan las manifestaciones que genera el estrés, de acuerdo a los diferentes síntomas físicos, de comportamiento social, intelectuales-laborales y psicoemocionales.

**Tabla 2.**  
**Síntomas de estrés según el factor**

Factores	Síntomas
Síntomas fisiológicos	Dolores en el cuello y espalda, problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolores de cabeza, trastornos del sueño, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, cambios fuertes de apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).
Síntomas de comportamiento social	Dificultad en las relaciones familiares y con otras personas, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés.
Síntomas intelectuales y laborales	Sentimientos de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo

	compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo.
Síntomas psicoemocionales	Sentimiento de soledad y miedo. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. Sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve de nada”. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. Sentimiento de que está perdiendo la razón. Comportamiento rígido, obstinación o terquedad. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

**Fuente:** VILLALOBOS, Gloria, *Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de Usuario*, Bogotá, 2010.  
**Elaborado por:** la autora.

El proceso de aplicación del cuestionario de estrés, se realizó en cada espacio de trabajo de los colaboradores, brindando las instrucciones correspondientes. El tiempo aproximado de aplicación fue de 10 minutos. La muestra analizada estuvo enfocada en los siguientes cargos: jefes, profesionales o técnicos (mandos medios).

**Tabla 3.**  
**Categoría de mandos medios**

Jefes, profesionales y técnicos
Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de sección, de taller, supervisores o coordinadores.
Profesionales o técnicos: personal calificado que domina una técnica, conocimiento o destreza, por lo que en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos.

**Fuente:** VILLALOBOS, Gloria, *Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de Usuario*, Bogotá, 2010.  
**Elaborado por:** la autora.

Los resultados obtenidos, muestran el nivel de estrés que experimentan los colaboradores de acuerdo a los siguientes niveles:

**Tabla 4.**  
**Niveles de estrés y su interpretación**

Nivel de estrés	Interpretación
Muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Bajo	Baja frecuencia de síntomas de estrés y por lo tanto escasa afección al estado de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener, la baja frecuencia de síntomas.
Medio	Indicativo de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas e intervención para prever efectos perjudiciales para la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial dentro y fuera del trabajo que pudiera tener alguna relación con los efectos indicados.
Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más frecuentes y críticos requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial dentro y fuera del trabajo que pudiera tener alguna relación con los efectos indicados.
Muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más frecuentes y críticos requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial dentro y fuera del trabajo que pudiera tener alguna relación con los efectos indicados.

**Fuente:** VILLALOBOS, Gloria, *Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de Usuario*, Bogotá, 2010.  
**Elaborado por:** la autora.

El cuestionario de estrés fue elegido debido a que contiene las categorías necesarios para valorar la frecuencia de los síntomas que experimentan los colaboradores, Además, su nivel de confiabilidad y validez es consistente, el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.889 (p=0.001).

### 3.1.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Pintulac, se utilizó la segunda edición del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de Meliá, Josep L. y Peiró, José M., el cual evalúa el grado de satisfacción e insatisfacción que le producen a los trabajadores los distintos aspectos del trabajo.

El cuestionario consta de 23 ítems, con respuesta tipo Likert. El colaborador debe elegir una sola opción de respuesta de las 7 alternativas que se presentan. :

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
------------------	-----------------------	-------------------	-------------	-----------------	---------------------	----------------

En el cuestionario de satisfacción, los ítems se encuentran agrupados en 5 factores:

1. Satisfacción Intrínseca
2. Ambiente Físico
3. Prestaciones
4. Supervisión
5. Participación.

**Tabla 5.**  
**Número de ítems de acuerdo al factor al que pertenece**

Factor	Ítems
Satisfacción intrínseca con el trabajo	1,2,3,5
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	6,7,8,9,10
Satisfacción con las prestaciones recibidas	4,11,12,22,23
Satisfacción con la supervisión	13,14,15,16,17,18
Satisfacción con la participación	19,20,21
Total	23

**Fuente:** Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5. 59-74

**Elaborado por:** la autora.

A continuación se describen las características de cada uno de los factores de la satisfacción laboral.

**Tabla 6.**  
**Ítems según el factor**

Factores	Ítems correspondientes
Satisfacción Intrínseca	Satisfacción que da el trabajo por sí mismo, Las oportunidades que da el trabajo para hacer aquello que gusta o en lo que se destaca. Los objetivos, metas y producción a alcanzar.
Ambiente físico	Entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
Prestaciones	Los convenios, la forma en cómo se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
Supervisión	Forma como los superiores juzgan su tarea, la supervisión que recibe, la proximidad y frecuencia de la supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones con los superiores y con la igualdad y justicia de trato.
Participación	La participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea

**Fuente:** Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5. 59-74.

**Elaborado por:** la autora.

El proceso de aplicación del cuestionario de estrés, se realizó en cada espacio de trabajo de los colaboradores, brindando las instrucciones correspondientes. El tiempo aproximado de aplicación fue de 10 minutos.

El motivo por el cual se escogió el Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23, se debe a su utilidad diagnóstica que posee. Se encuentra bien dotado de validez y confiabilidad y presenta una consistencia interna relevante ( $\text{Alfa}=0.92$ ), permitiendo medir el grado de satisfacción global (Meliá, J. L., Peiró, J. M. 1989).

### 3.1.3 Programa Dyane (Diseño y Análisis de Encuestas)

Es un programa informático integral, cuya finalidad es el diseño de encuestas y análisis de datos en investigación social y de mercados. Está creado para facilitar el aprendizaje de las técnicas de investigación social mediante su aplicación práctica y siguiendo un proceso secuencial lógico. Su metodología para la investigación social incluye

tres pasos: el proceso de diseño del cuestionario, la entrada de datos, y el tratamiento y análisis estadístico de los mismos (Santesmases, 2009), los cuales se explican a continuación:

1. Diseño de la investigación: se pueden diseñar y escribir las preguntas del cuestionario, que constituirán las variables del estudio. Además de añadir preguntas o variables, el programa permite modificarlas, cambiarlas de posición u orden dentro del cuestionario y, en su caso, eliminarlas. También se pueden establecer filtros y saltos condicionales en las preguntas para facilitar el proceso de administración del cuestionario y de grabación de los datos.

2. Captura, grabación, edición y tratamiento de los datos: cuando ya se han obtenido los datos, ya sea a través de la administración del cuestionario o de otras fuentes de información, pueden ser grabados, verificados, tratados y guardados, bien de forma temporal, en un fichero de trabajo, bien de forma permanente, en un archivo de datos en la unidad y el directorio que se especifiquen.

3. Análisis de los datos, mediante técnicas estadísticas uni o multivariantes: comprende un conjunto de técnicas estadísticas que pueden ser sencillas, con una o dos variables, o pueden tener múltiples variables, que permiten analizar tanto relaciones de dependencia como de interdependencia entre las variables.

Los análisis estadísticos uni y bivariantes que se pueden realizar con el programa DYANE son los siguientes:

- Estadísticas básicas: número de casos, suma, máximo, mínimo, rango, media aritmética, mediana, moda, varianza y desviación estándar. Los resultados se pueden mostrar en gráficos de barras o sectoriales, ordenados según la media o la desviación estándar. Asimismo, se pueden representar el histograma y el polígono de frecuencias de las variables analizadas.
- Tabulación de frecuencias: tabulación simple y cruzada, de variables con una o múltiples respuestas. Los resultados se pueden representar en gráficos de dos y tres dimensiones.
- Tabulación cruzada de valores medios, con prueba de significación estadística de diferencias entre valores medios y posibilidad de representación gráfica de los resultados.

- Tests t de medias: de una muestra, de dos muestras independientes y de dos muestras emparejadas.
- Análisis de la varianza, con representación gráfica de los resultados.
- Análisis de la covarianza.
- Correlación entre rangos de Spearman.
- Correlación lineal.
- Coeficiente alfa de Cronbach.

Los análisis estadísticos multivariantes, analizan la relación entre más de dos variables. Se distingue según analicen relaciones de dependencia o de interdependencia entre las variables. En el primer caso, el análisis multivariante permite estudiar la medida o intensidad de la dependencia entre variables (una o varias dependientes y múltiples independientes o explicativas) y determina una relación funcional entre ellas. En el caso de interdependencias, se estudian las interrelaciones entre todas las variables consideradas o se agrupan los sujetos u objetos por su similitud.

### **3.2 Análisis estadístico del estrés laboral**

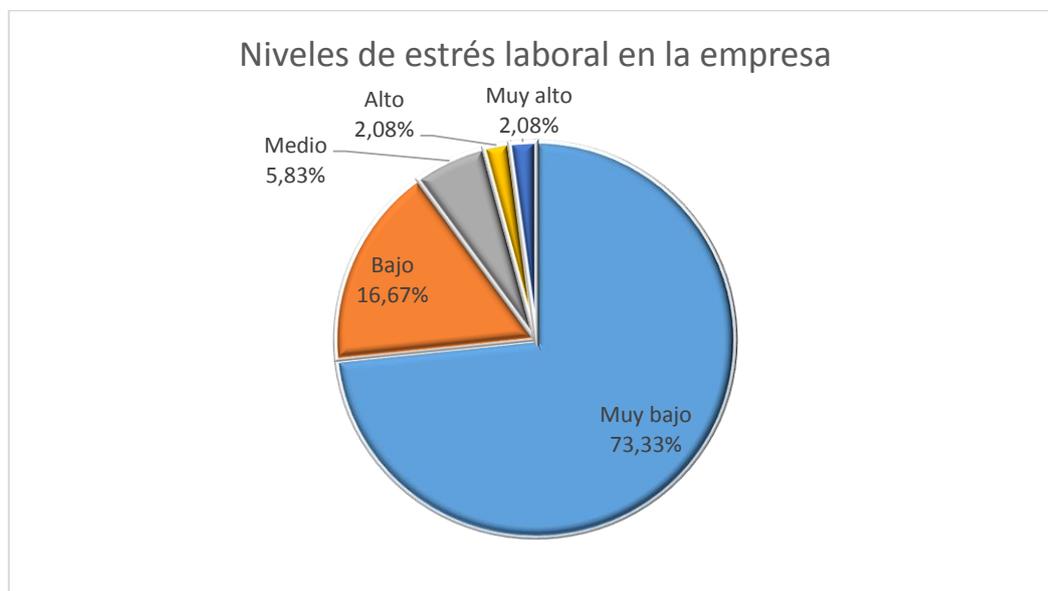
Con el fin de realizar el análisis cuantitativo de los resultados obtenidos en la investigación sobre estrés laboral, se presentan a continuación los datos arrojados del “Cuestionario de estrés de Gloria Villalobos”.

#### **3.2.1 Diagnóstico del nivel de estrés ocupacional**

Para efectuar el análisis acerca del estrés laboral, primero se presentan los resultados obtenidos sobre los niveles actuales de estrés que experimentan los trabajadores. Posteriormente se analiza cada factor del estrés y su nivel de afectación en porcentaje y rango, los cuales se encuentran agrupados según el factor al que pertenecen.

### 3.2.2 Análisis de los niveles actuales de estrés

Gráfico.1



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.  
**Elaborado por:** la autora.

Se puede evidenciar en el gráfico, que los trabajadores en general presentan un nivel de estrés disminuido, el 90% del personal manifiesta no experimentar estrés laboral. Así, el porcentaje de trabajadores que percibe estrés es apenas el 4,16%, que corresponde a la minoría de los evaluados. Por tanto, el estrés no representa un riesgo psicosocial dentro de la empresa, su incidencia no es significativa, ya que su nivel de impacto es mínimo.

El grupo de trabajadores (mandos medios) al que fue aplicado el Cuestionario, no reporta frecuencias altas de estrés, lo cual muestra que las demandas laborales, no le genera a la mayoría de colaboradores estrés, o tal vez este grupo de trabajadores pudiera minimizar los síntomas del estrés para demostrar que existe un control sobre el mismo.

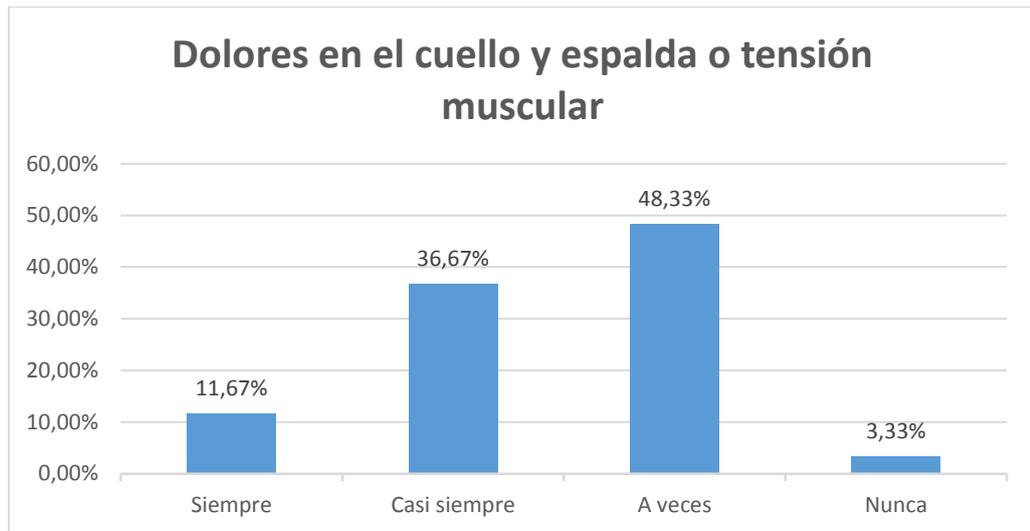
Se destaca esta interpretación anterior, ya que se genera un efecto compensatorio en los resultados, puesto que los síntomas físicos poseen más indicadores de estrés con altas frecuencias, mientras que los síntomas psicoemocionales no muestran frecuencias altas de estrés. Es decir, que si existe la presencia de síntomas específicos que denotan una afectación importante entre los trabajadores Así, dentro de la categoría de síntomas físicos tienen una ponderación positiva alta 4 variables: dolor de cuello, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza y trastorno del sueño, mientras que en la categoría de síntomas psicoemocionales, los resultados se ubican en un rango medio.

### 3.2.3 Interpretación de las categorías del estrés

#### Categoría 1: Síntomas Fisiológicos (Ítems 1-8)

##### Ítem 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular

Gráfico 2.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

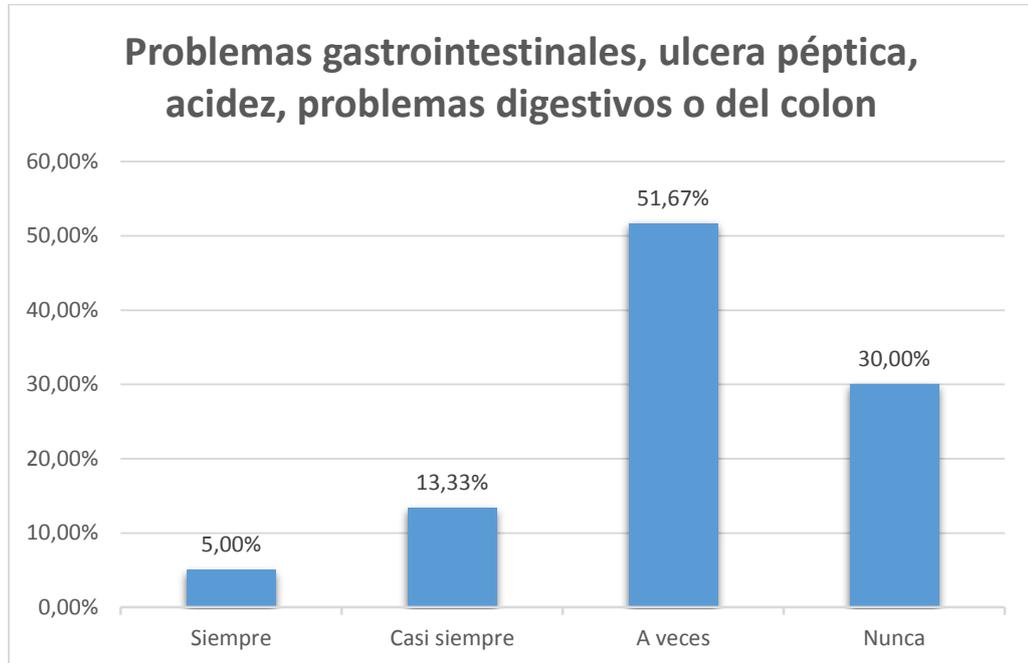
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que casi la totalidad de los trabajadores (96%) si experimenta dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. Apenas el 3% nunca lo ha sentido. Los datos muestran que el nivel de afectación es alto, evidenciando que los trabajadores perciben procesos de estrés pronunciados a nivel corporal, de forma localizada; lo cual indica, que existe poca facilidad de los trabajadores para afrontarlo.

Una vez analizados los datos, se propone que los trabajadores realicen durante su jornada laboral, con intervalo de cada hora, lo que se denomina, pausas activas, que consisten en ejercicios de movimiento de cadera, cuello, manos y piernas, aproximadamente de 5 minutos, con el fin de relajar los músculos del cuerpo. También, podrían realizar micro-masajes con los dedos en las partes del cuerpo que se encuentren más tensionadas. Es importante que la empresa, para combatir el estrés del personal, genere programas de apoyo para lograr un balance entre la vida personal y el trabajo.

## Ítem 2: Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon

Gráfico 3.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

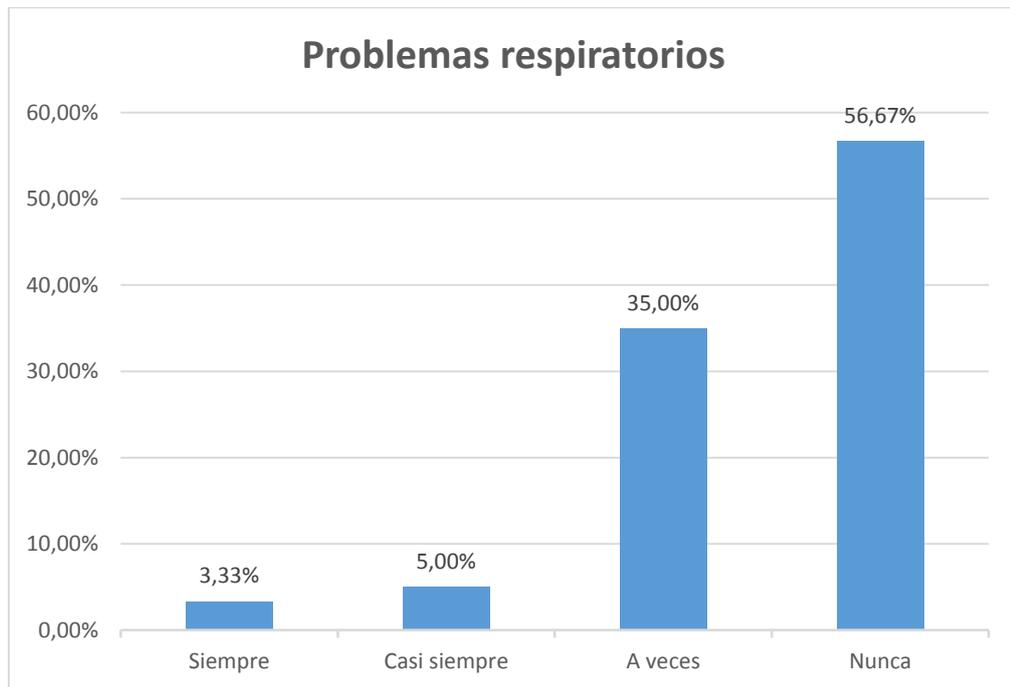
**Elaborado por:** la autora.

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores, el 70% experimentan este síntoma físico. Existe una minoría de 30% de trabajadores que no lo experimentan. Los datos reportan que este síntoma fisiológico afecta a más de la mitad de los trabajadores, mostrando un nivel de estrés significativo, lo cual indica que existe dificultad en el personal de la empresa para manejar los factores desencadenantes de estrés laboral.

Dentro de las medidas paliativas, se puede mencionar la implementación de una alimentación balanceada entre los trabajadores, que contenga las vitaminas necesarias para llevar una vida saludable, evitando comida alta en grasa. Es importante, que el personal desayune todos los días, y a media mañana y media tarde consuma algún refrigerio nutritivo. También, sería útil desde la empresa que se desarrollen programas en línea sobre estilos de vida saludable.

### Ítem 3: Problemas respiratorios

Gráfico 4.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

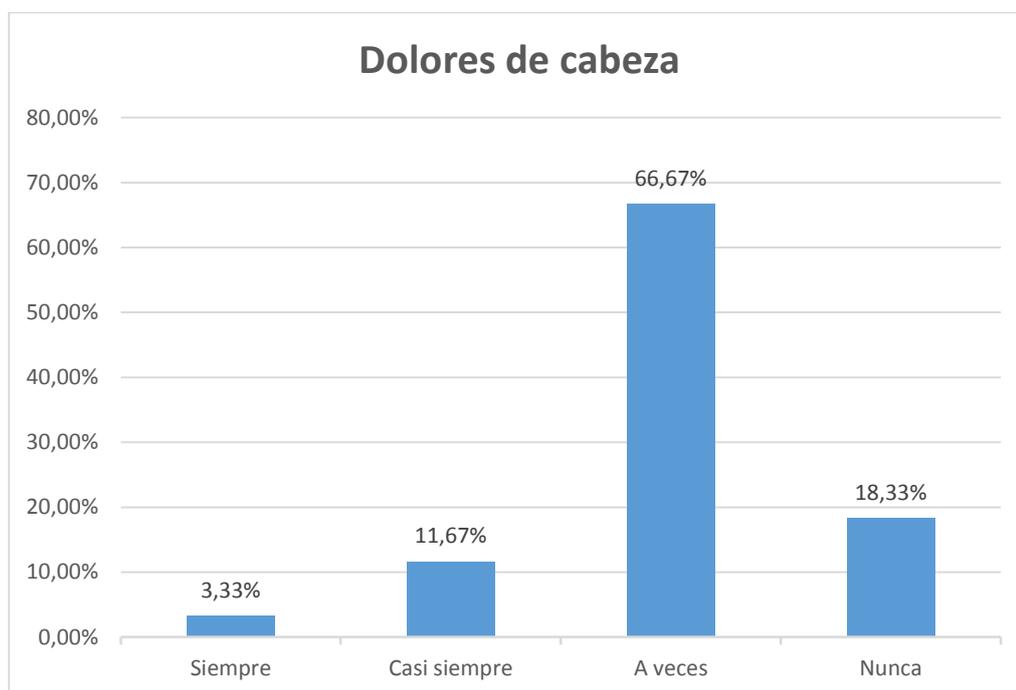
**Elaborado por:** la autora.

Se puede mirar, que más de la mitad de los trabajadores, el 57% de ellos nunca ha experimentado problemas respiratorios. Una ligera minoría de la mitad, si ha percibido esta dificultad (43%). Las frecuencias indican que casi la mitad de los trabajadores si adolece de este síntoma físico, es decir, que el nivel de afectación se ubica en un rango medio.

Para contrarrestar la presencia de problemas respiratorios, es importante programar jornadas deportivas con la participación del personal de la empresa una vez al año. Además, de practicar un estilo de vida saludable, por ejemplo evitar el consumo de cigarrillos, mantener una dieta equilibrada y realizar ejercicio de forma regular, con el fin de mantener un peso adecuado que facilite el desarrollo de las diversas actividades dentro de la empresa. Desde la empresa, es necesario generar programas de actividad física y campañas para crear consciencia sobre el estrés.

#### Ítem 4: Dolores de cabeza

Gráfico 5.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

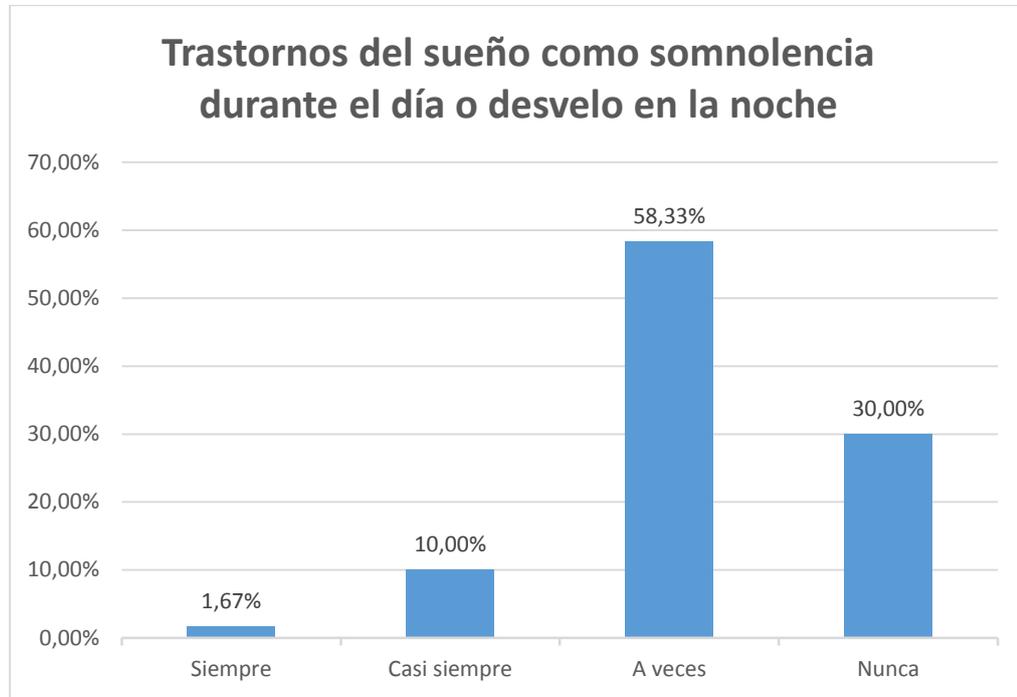
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico muestra, que una gran mayoría de trabajadores, el 82% de ellos experimenta dolor de cabeza. El nivel de incidencia de este síntoma es alto. Las manifestaciones físicas de estrés, podrían reflejar la dificultad que existe en los trabajadores para gestionar el estrés que deben manejar durante su jornada laboral.

Para enfrentar este síntoma, es importante que el departamento de seguridad y salud ocupacional promueva en el personal la revisión de la capacidad visual, ya que la tensión ocular puede provocar dolor de cabeza. Una medida específica que se puede realizar en el espacio de trabajo es el auto-masajes en la zona adolorida para mejorar la circulación sanguínea y rebajar la tensión. También, es importante que se adopte una buena postura al trabajar.

**Ítem 5: Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche**

**Gráfico 6.**



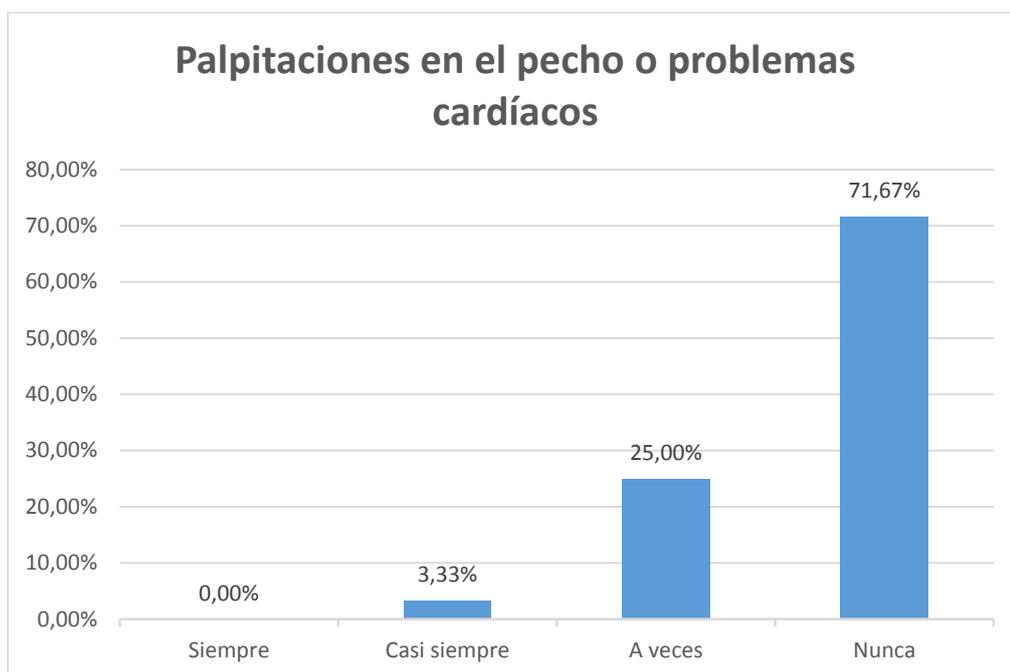
**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.  
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que la mayor parte de los trabajadores, el 70% de ellos experimenta trastornos del sueño, es decir más de la mitad de los trabajadores adolece este síntoma. Las estadísticas refieren que la incidencia es alta, lo cual indica que los trabajadores muestran dificultad para ejercer control sobre el funcionamiento del cuerpo.

Las medidas a tomarse en cuenta para disminuir este padecimiento, se enfocan en que los trabajadores procuren dormir entre 6 y 8 horas diarias, intentando levantarse y acostarse a la misma hora todos los días, para recuperar la energía y vitalidad. Mantener una ventilación adecuada en la oficina. Controlar la ingesta de cafeína, ya que si es consumida en grandes cantidades o en cualquier momento durante la tarde o la noche, afecta la calidad del sueño. Es necesario que la empresa, realice periódicamente consejería sobre el manejo de la salud y el estilo de vida personales.

## Ítem 6: Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos

Gráfico 7.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

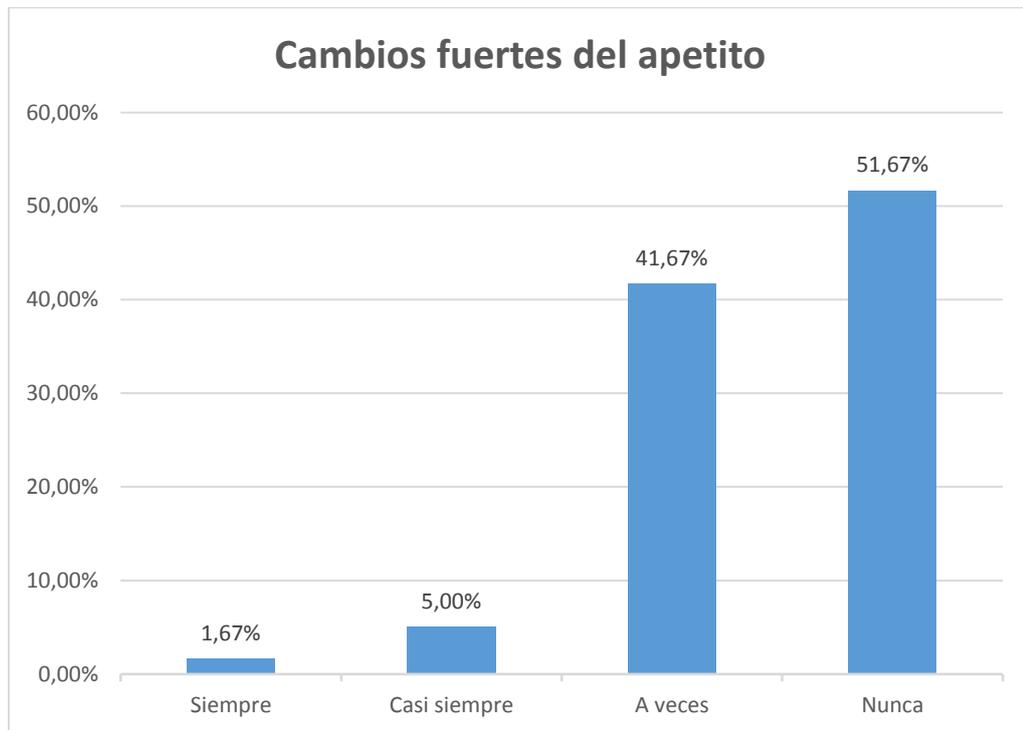
**Elaborado por:** la autora.

Se evidencia en los gráficos, que la gran mayoría de los trabajadores, un 72%, nunca ha experimentado ningún síntoma de palpitación en el pecho o problemas cardíacos, pocos colaboradores lo han percibido ocasionalmente. Se puede notar que este síntoma físico de estrés no tiene una influencia negativa en la mayoría de los trabajadores, es decir, no afecta a sus actividades laborales.

Sin embargo, es importante cuando aparezca esta dificultad realizar ejercicios adecuados de respiración, por ejemplo: retener la respiración por unos segundos o respirar hondo y despacio para lograr calma y sentirse relajado. Llevar una dieta saludable con un importante consumo de frutas y verduras. Realizar rutinas de ejercicios de forma habitual, ayuda a mejorar el sistema cardiovascular.

## Ítem 7: Cambios fuertes del apetito

Gráfico 8.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

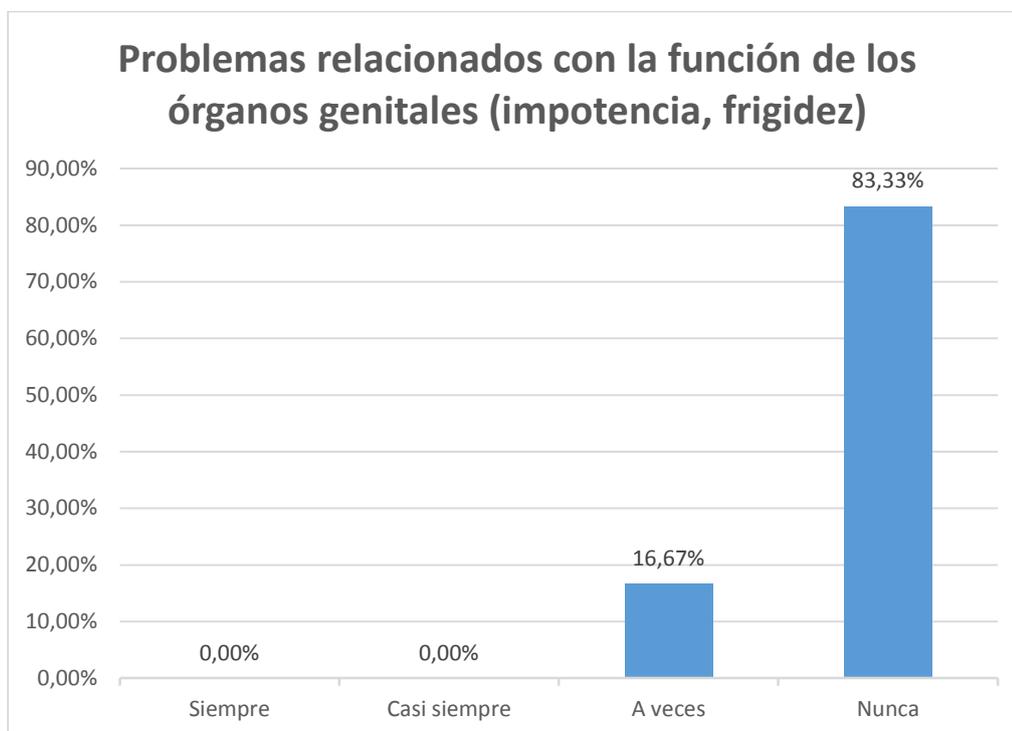
**Elaborado por:** la autora.

Se puede notar, que el 51% de los trabajadores nunca ha experimentado cambios fuertes de apetito; el resto de los trabajadores si lo ha percibido (49%). Los datos obtenidos, reflejan que aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta una afectación por este síntoma físico, mostrando dificultad para afrontarlo de manera eficaz.

Se pueden implementar ciertas medidas para mitigar este problema, entre ellas, evitar comer en exceso, mantener el esquema de 5 comidas al día. Ingerir fibra, nueces, vegetales y granos, ya que provocan la liberación de las hormonas intestinales que dan la sensación de sentirse satisfecho. Identificar si existen preocupaciones personales que pudieran afectar el proceso de alimentación y acudir donde un especialista.

**Ítem 8: Problemas relacionados con la función de los órganos genitales  
(impotencia, frigidez)**

**Gráfico 9.**



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

**Elaborado por:** la autora.

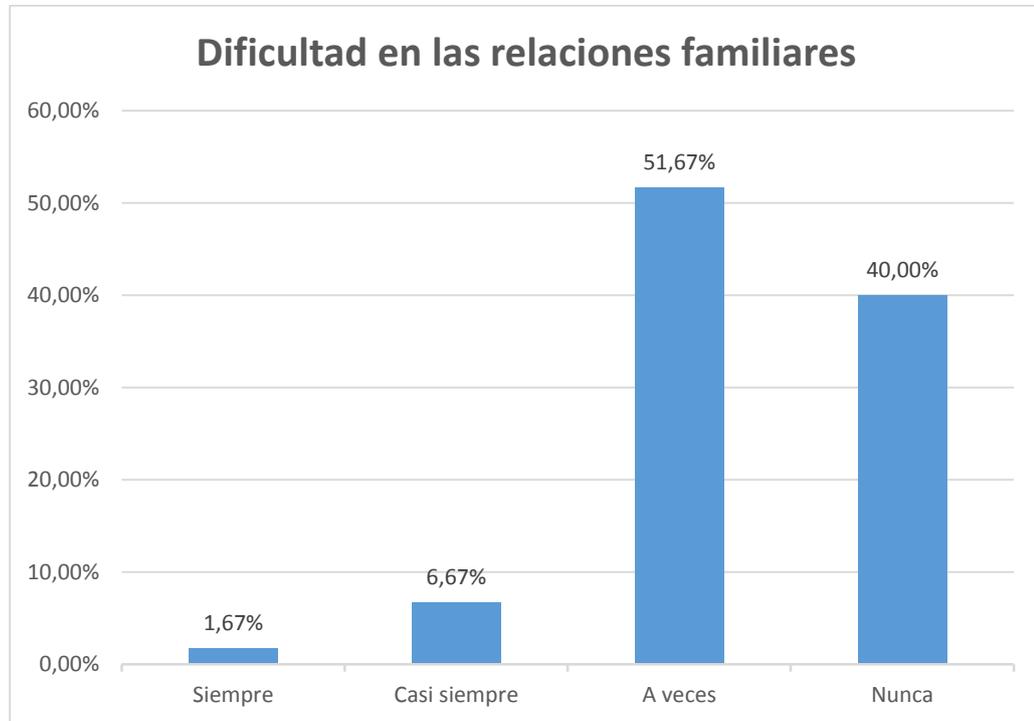
Se puede observar, que una apreciable minoría de trabajadores (16%) experimenta síntomas relacionados a impotencia y frigidez; mientras que un alto porcentaje de trabajadores (83%) nunca lo ha experimentado. Es decir, su nivel de impacto es bajo, por tanto, este síntoma no influye significativamente en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores.

Sin embargo, es importante que los trabajadores se informen adecuada y oportunamente sobre este síntoma. Además, es necesario que acudan a profesionales en: salud mental, urología, ginecología para abordar esta problemática. También, sería útil que el departamento de seguridad y salud ocupacional realice charlas enfocadas en esta temática.

## Categoría 2: Síntomas de comportamiento social (Ítems: 9-12)

### Ítem 9: Dificultad en las relaciones familiares

Gráfico 10.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

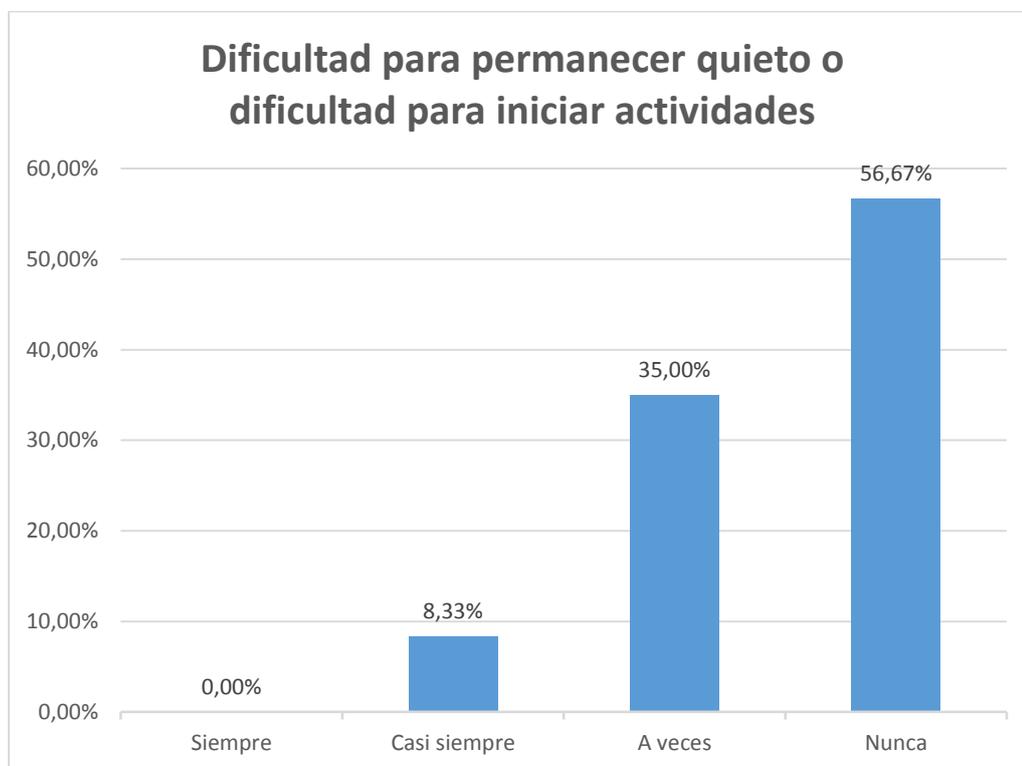
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que más de la mitad de los trabajadores (60%) experimentan dificultades en las relaciones familiares como consecuencia del estrés. Una cantidad medianamente significativa (40%) nunca lo ha experimentado, quienes se ubicarían entre la población que logra manejar adecuadamente el estrés.

Para contrarrestar este tipo de estrés, es preciso que los trabajadores mantengan una comunicación eficaz con sus familiares, que logren expresar adecuadamente sus pensamientos y emociones, evitando discusiones innecesarias. Es importante que los trabajadores, no desplacen los problemas laborales hacia el ámbito familiar o viceversa.

**Ítem 10: Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades**

**Gráfico 11.**



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

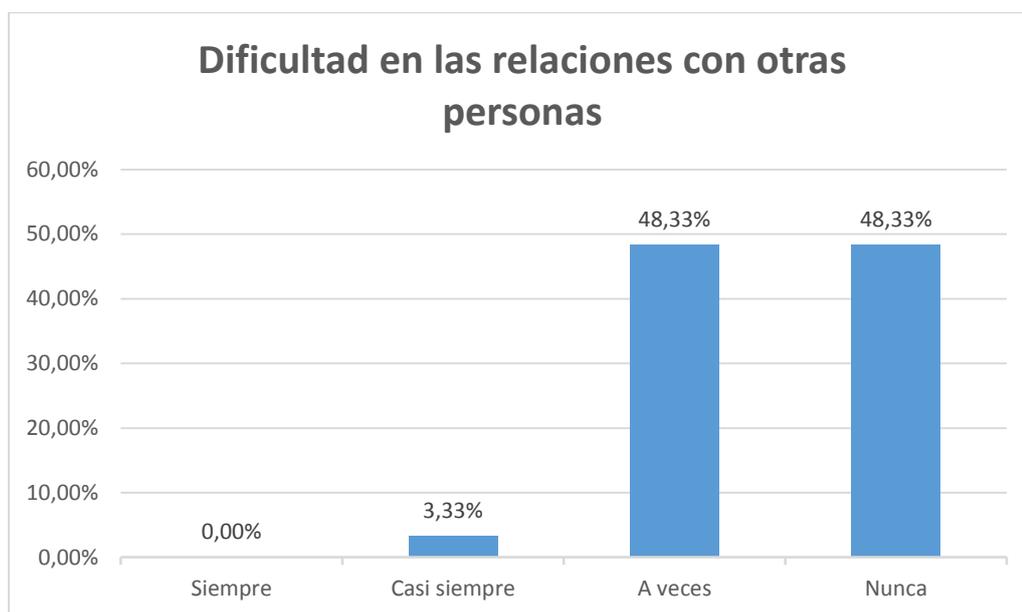
**Elaborado por:** la autora.

Los resultados reportan, que más de la mitad de los trabajadores, el 56% no presenta dificultad para permanecer quieto o iniciar actividades. El 44% si muestra este problema. Los datos refieren que este síntoma tiene mediana incidencia dentro de los trabajadores, lo cual muestra que no existe facilidad para desarrollar sus actividades con calma y tranquilidad, reflejando falta de atención sostenida y de concentración.

Frente a estos resultados, es importante que los trabajadores desarrollen ciclos de atención apropiados en función de objetivos claros y delimitados. La automotivación es muy útil para lograrlos; además, siempre el trabajo que realicen deberá estar alineado a las estrategias organizacionales y metas departamentales, así se van a sentir sincronizados con la empresa, trabajando por una misma meta.

## Ítem 11: Dificultad en las relaciones con otras personas

Gráfico 12.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

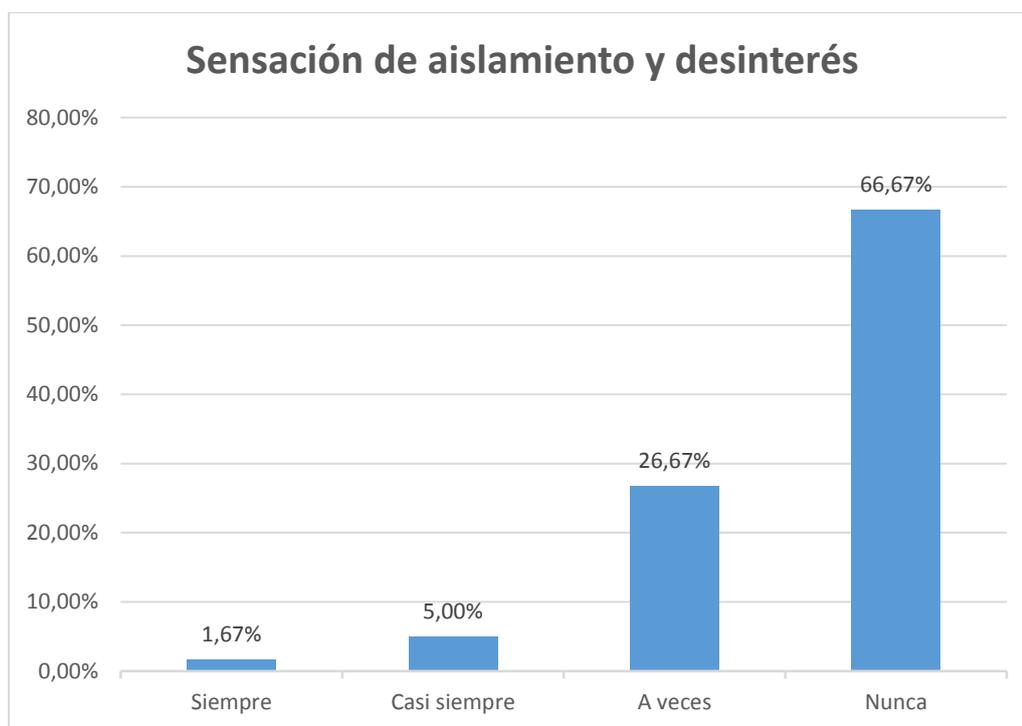
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico evidencia, que el 51% de trabajadores siente dificultad en las relaciones con otras personas; mientras que el 49% restante nunca lo ha experimentado. Los datos analizados, refieren que existe un nivel de afectación medio sobre los trabajadores, quienes muestran mediana habilidad para manejar asertivamente sus relaciones con otras personas en el entorno laboral.

Es pertinente en función de los resultados, incluir medidas que aumenten las habilidades interpersonales entre los trabajadores. Se puede mencionar la escucha activa, es decir que se priorice el diálogo basado en el respeto y la tolerancia; además, es meritorio mostrar interés por el intercambio de ideas y el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo, evitando confrontaciones innecesarias. Es importante, desde la empresa promover liderazgos positivos que faciliten la comunicación y la integración del personal.

## Ítem 12: Sensación de aislamiento y desinterés

Gráfico 13.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

**Elaborado por:** la autora.

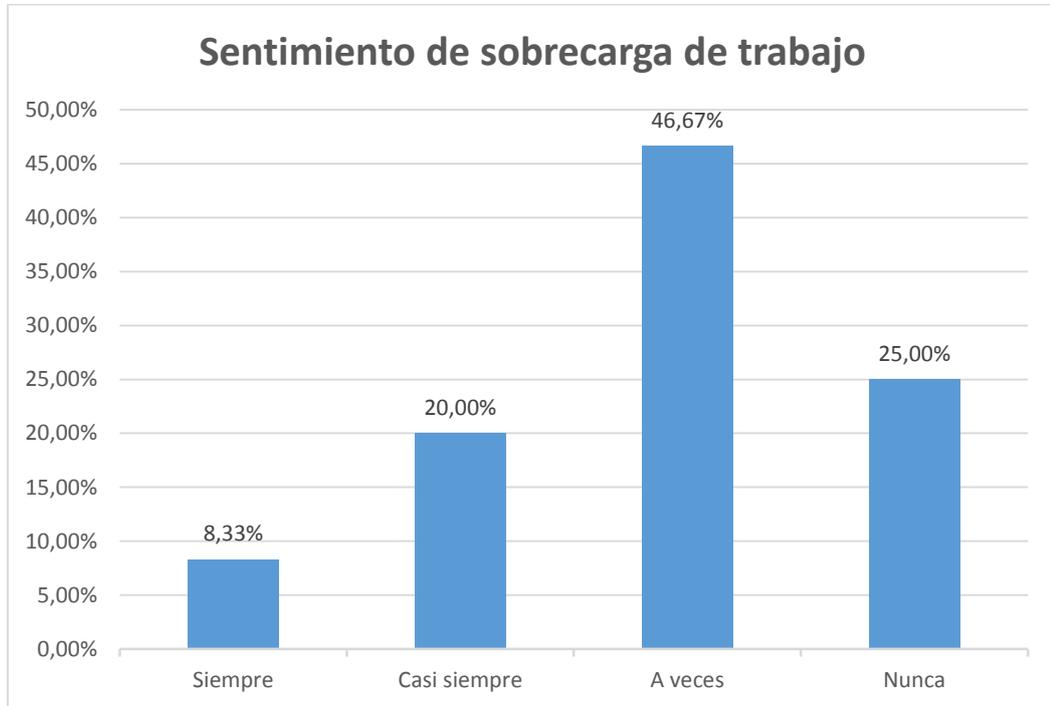
Se puede evidenciar, que la mayoría de los trabajadores, el 67% nunca ha experimentado la sensación de aislamiento y desinterés, un 33% si lo ha percibido en algún momento. Por tanto, no existe un nivel significativo de incidencia de este síntoma, ya que la mayor parte del personal posee la capacidad para adaptarse a las condiciones del entorno laboral. El resto de los trabajadores, muestra un interés disminuido y poca habilidad para manejar las relaciones sociales de manera apropiada.

Es necesario desarrollar desde el área de Talento Humano, actividades que promuevan la integración y unidad del personal, con el fin de enfocar sus actividades conforme a la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa. Lograr sinergia y empoderamiento de sus conocimientos, es clave para que los trabajadores se sienten motivados y optimistas.

#### Categoría 4: Síntomas intelectuales y laborales (13-22)

##### Ítem 13: Sentimiento de sobrecarga de trabajo

Gráfico 14.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

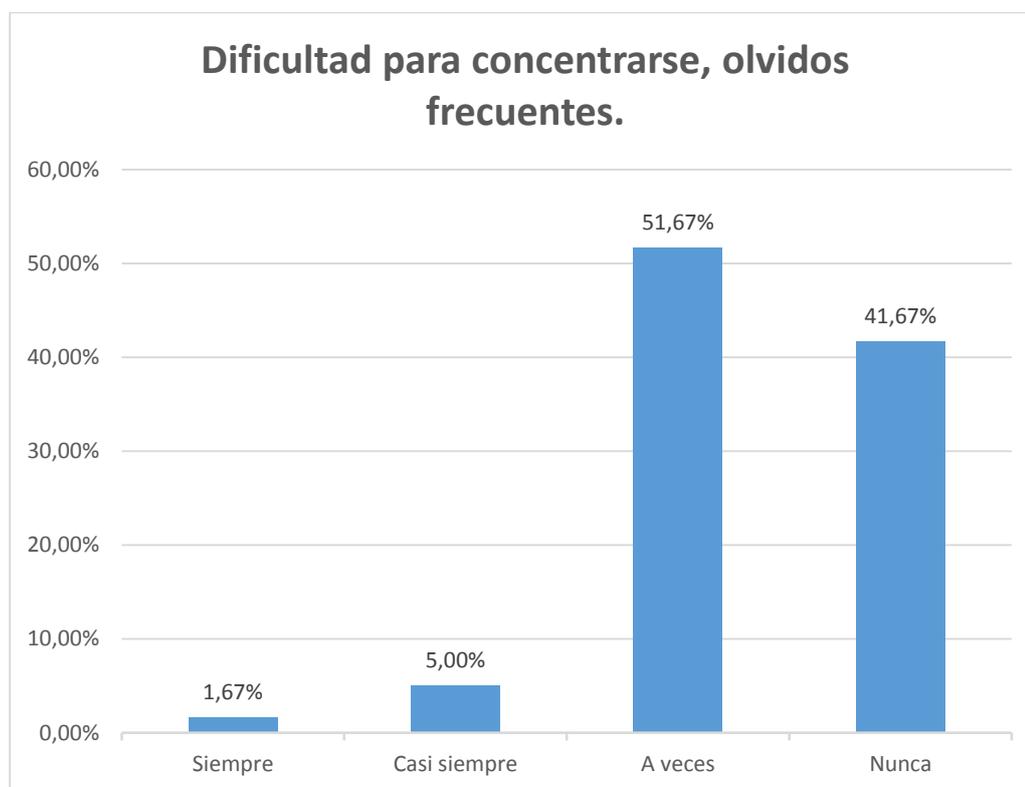
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico muestra, que una cantidad significativa de trabajadores, el 75%, experimenta sobrecarga de trabajo; existe un 25% que no ha percibido este síntoma. El grado de afectación es alto, es decir, que más de la mitad de los trabajadores no cuenta con la capacidad para cumplir con las exigencias y presiones laborales de forma eficiente.

Para reducir esta sensación negativa, medidas como el reposo y descanso, así como tomar los periodos de vacaciones correspondientes ayudan mucho. Otras estrategias importantes, son la planificación de actividades de acuerdo a su prioridad, enfocándose en lo esencial de la tarea. Acciones como filtrar, procesar y organizar la información que se recibe, es clave. Finalmente, es necesario definir claramente los tiempos de inicio y finalización de la tarea. Como empresa es importante crear lineamientos para mejorar la comunicación, aumentar la participación de los empleados en la toma de decisiones, escuchar sus necesidades y conocer sus fortalezas.

#### Ítem 14: Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.

Gráfico 15.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

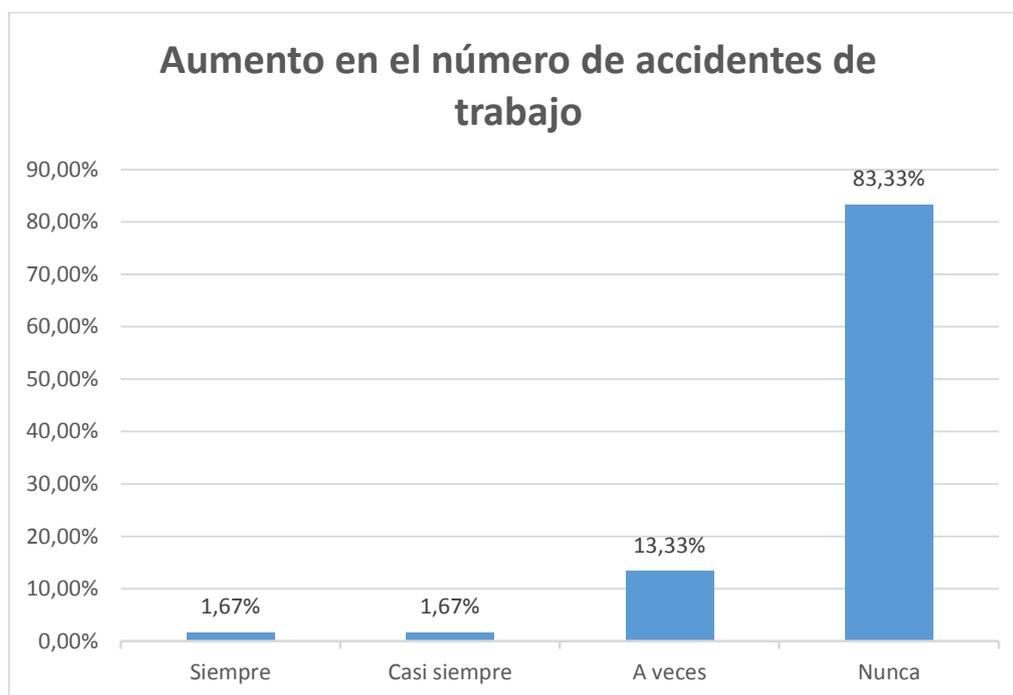
**Elaborado por:** la autora.

Los gráficos muestran, que más de la mitad de los trabajadores (58%), presentan este síntoma. Los datos muestran que el grado de afectación es moderado, lo cual indica que este porcentaje de trabajadores posee poca habilidad para mantenerse concentrado, y problemas para evocar información relacionada con las actividades laborales.

Dentro de las estrategias para mitigar este síntoma, es indispensable eliminar aquello que causa distracción en el espacio de trabajo, identificar si existen ruidos que desconcentran, y si es necesario usar tapones auditivos. Mantener cada día la oficina ordenada y limpia. Llevar una agenda, organizar el material y tenerlo al alcance es efectivo. Las acciones de la empresa pueden enfocarse en la implementación de aplicaciones móviles y herramientas online de productividad en la oficina, ya que ayudan al trabajador a gestionar mejor su tiempo y flujo de trabajo, como calendarios, listas de tareas y recordatorios/alertas para facilitar la organización y proporcionar una mayor sensación de control.

### Ítem 15: Aumento en el número de accidentes de trabajo

Gráfico 16.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

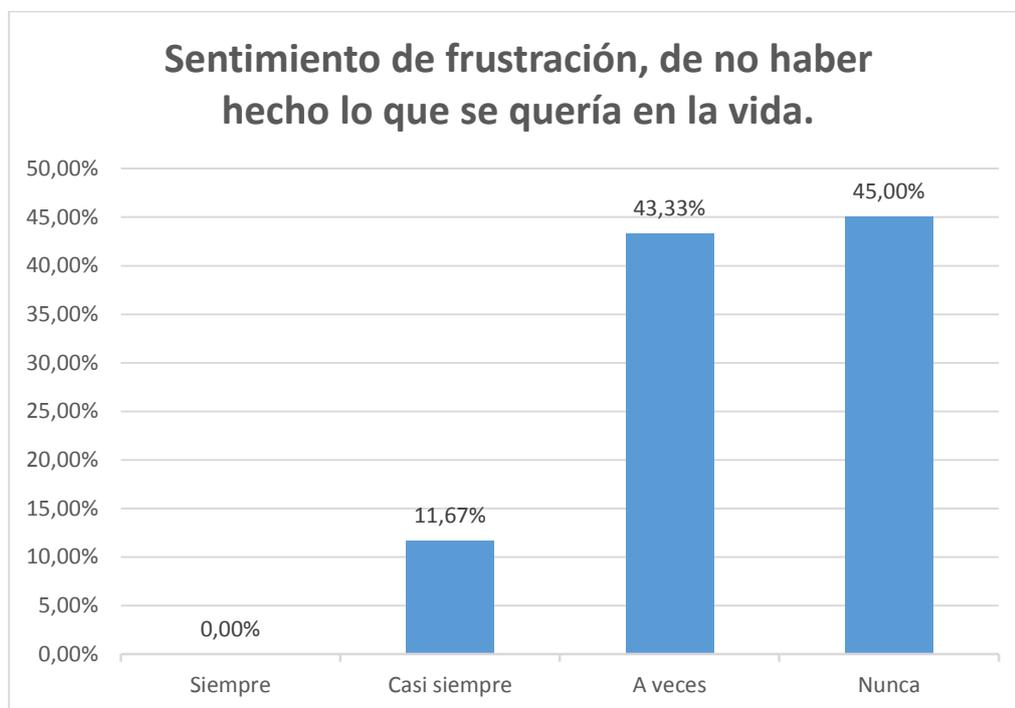
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico refleja, que la mayor parte de los trabajadores (83%), no experimentan aumento en el número de accidentes de trabajo, lo cual indica que el impacto de este síntoma es bajo. Sin embargo, hay trabajadores que lo están sintiendo (17%), lo cual amerita incluir acciones que minimicen los riesgos presentes para que los trabajadores gocen de seguridad y bienestar en su medio de trabajo.

Las gestiones para aminorar los accidentes de trabajo, están enfocados en la prevención, por ejemplo examinar las condiciones en que se encuentran los lugares de trabajo, identificar los peligros inminentes e informar a mantenimiento alguna situación peligrosa. No manipular líquidos cerca del computador, evitar sobrecargar los enchufes y no dejar objetos por donde transitan los trabajadores, minimiza los riesgos. La empresa, debe dar mantenimiento continuo a máquinas, equipos o herramientas que se manejen diariamente.

**Ítem 16: Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.**

**Gráfico 17.**



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

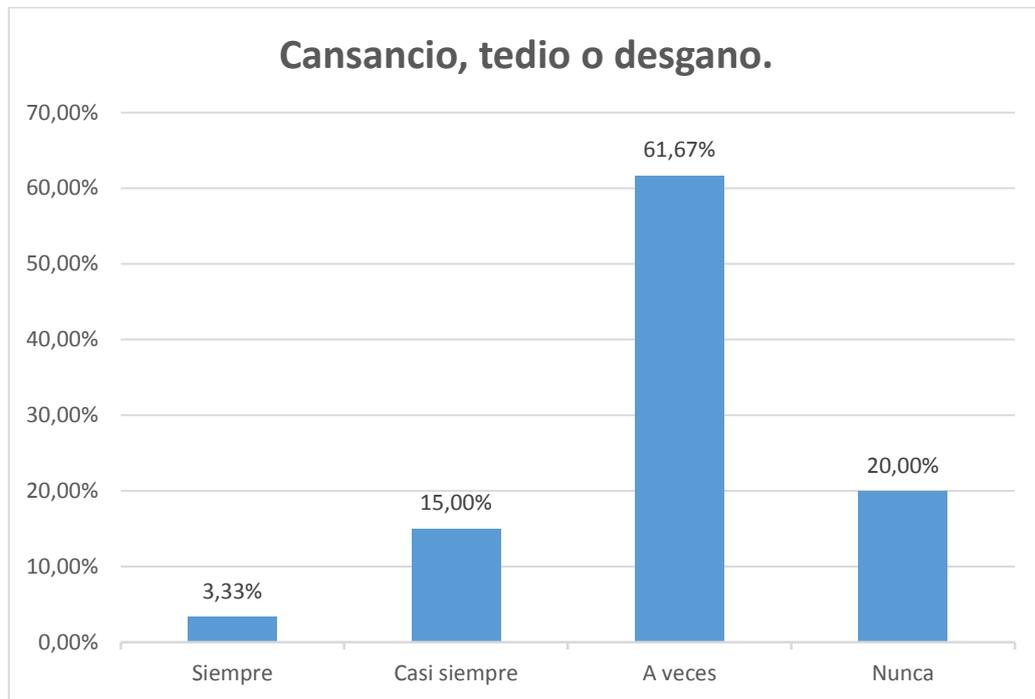
**Elaborado por:** la autora.

La percepción de los trabajadores acerca de este síntoma es dividida; un poco más de la mitad de los trabajadores (55%) si se identifica con este malestar, y el resto (45%) no se identifica. Debido a que el nivel de impacto de este síntoma en los trabajadores es moderado, podría verse afectada la eficiencia y productividad de los trabajadores y esto repercutir en el ambiente laboral.

Para minimizar esta sensación negativa, entre las medidas a tomarse en cuenta, se puede mencionar que el trabajador logre establecer expectativas realistas en el ámbito laboral, planteándose metas alcanzables. Es necesario, que practique la flexibilidad, la tolerancia y la adaptabilidad a entornos cambiantes. Fomentar desde la empresa, el liderazgo transformador que favorezca la motivación del personal.

### Ítem 17: Cansancio, tedio o desgano.

Gráfico 18.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

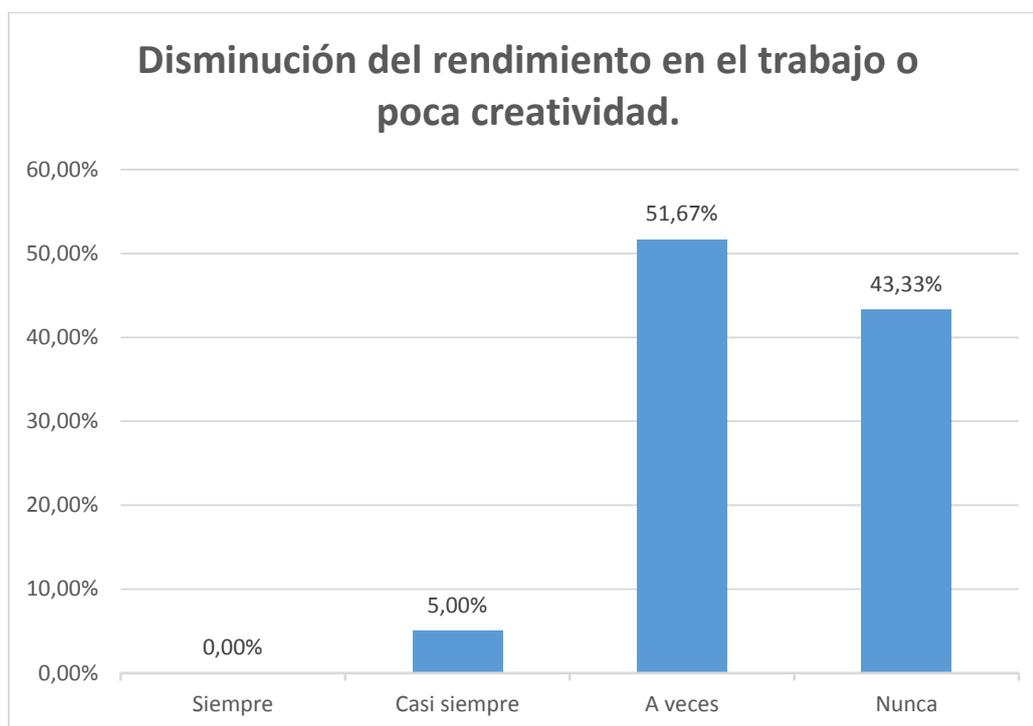
**Elaborado por:** la autora.

Se puede evidenciar, que la presencia de cansancio, tedio o desgano entre los trabajadores es significativa (80%). Es decir, su impacto es alto, y puede aparecer como resultado del esfuerzo físico y mental de los trabajadores. Además, puede reflejar falta de motivación y energía, incidiendo negativamente en su desempeño.

Para contrarrestar esta dificultad, es indispensable practicar hábitos de alimentación saludables, tener un almuerzo ligero, evitar alimentos procesados y azúcares refinados, ya que no tienen ningún aporte nutritivo en el cuerpo. Para reducir el cansancio, el trabajador podría de manera regular, sentarse apoyando toda la espalda en el respaldo de la silla, apretar una pelota blanda con las dos manos, repetirlo por varias veces. También, es importante realizar ejercicios de respiración y relajación de forma habitual. El departamento de seguridad y salud ocupacional, deberá revisar la iluminación, ruidos y ventilación de los puestos de trabajo.

**Ítem 18: Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.**

**Gráfico 19.**



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

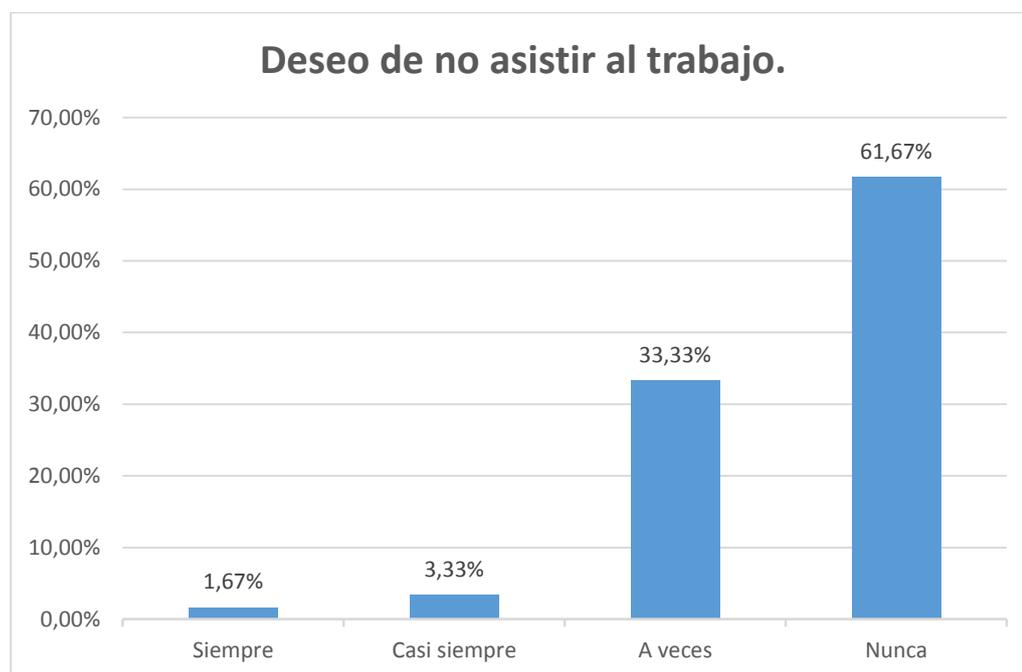
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico muestra, que más de la mitad de los trabajadores (57%) presentan una disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad en el desarrollo de sus actividades, evidenciado que la iniciativa y productividad de los trabajadores está afectada.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede instaurar ciertos mecanismos para favorecer el rendimiento como: planificar la jornada, atender un tema a la vez y fragmentar las tareas, así como dar prioridad a las tareas más complejas en las horas de la mañana. Para fortalecer la creatividad, es importante promover la comunicación e intercambio de ideas. Proponer nuevos desafíos y generar un plan de acción innovador, sin discriminar ideas. Sería importante, generar desde el área de Talento Humano charlas sobre técnicas de creatividad e innovación.

### Ítem 19: Deseo de no asistir al trabajo.

Gráfico 20.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

**Elaborado por:** la autora.

El gráfico refleja, que el deseo de no asistir al trabajo por parte de los trabajadores corresponde a un 40%, por tanto, el nivel de ocurrencia es medianamente significativo, evidenciando que existe afectación en la motivación del personal. Sin embargo, un porcentaje considerable de trabajadores (61%) si siente deseos de asistir al lugar de trabajo.

Es meritorio establecer técnicas que influyan positivamente en la motivación del personal, por ejemplo, generar planes de incentivos por el cumplimiento de metas, fomentar el desarrollo profesional, mejorar las condiciones de trabajo y la adecuación del colaborador a su puesto de trabajo. La retribución flexible y por objetivos puede ser una buena opción añadida al sueldo fijo ya que así el contratado tendrá un objetivo con el que motivarse. Es importante, de parte del trabajador evitar la rutina y tener objetivos personales y de equipo, que les lleve a la superación y al crecimiento profesional. Además, mantener una actitud optimista y amable aporta a este propósito.

## Ítem 20: Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.

Gráfico 21.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

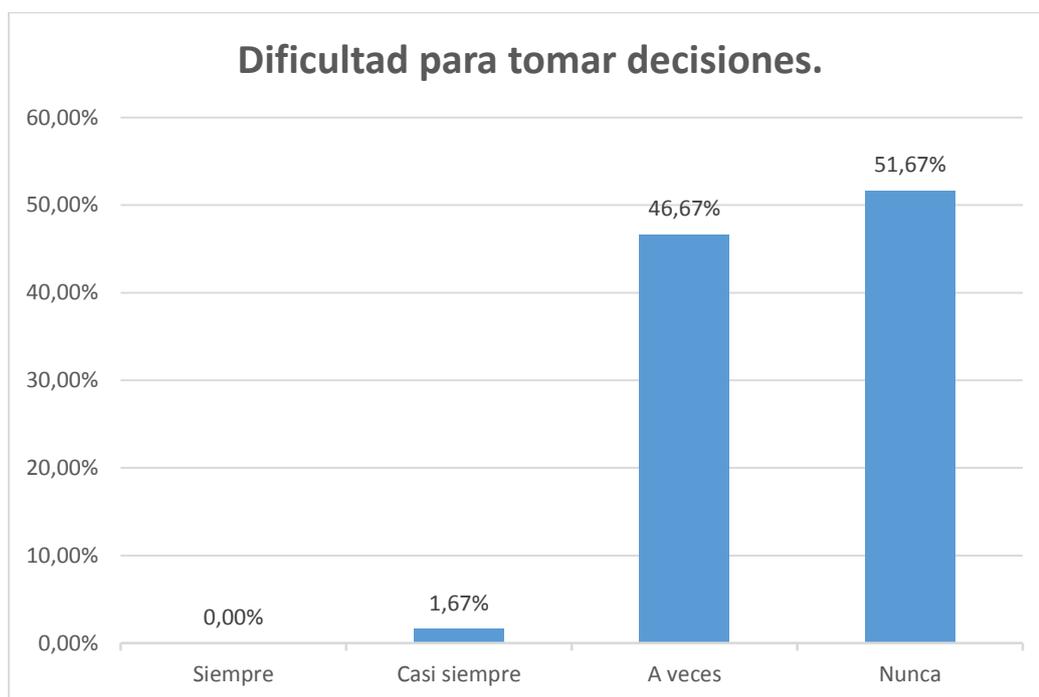
**Elaborado por:** la autora.

Los datos indican, que el 27% de los trabajadores expresan bajo compromiso y poco interés en el trabajo. Un porcentaje importante (73%) no experimenta esta sensación, por lo que se puede decir que su nivel de impacto en la empresa es bajo. Dentro del personal que percibe esta sensación negativa, puede existir pesimismo e indiferencia frente a las responsabilidades inherentes a sus cargos.

Para contrarrestar este síntoma negativo, es imprescindible capacitar al personal, para aumentar el conocimiento y la experticia en sus puestos de trabajo, y así desarrollar su talento. Retroalimentar de manera constante tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora. También, generar actividades de integración que aumenten el sentido de pertenencia. Finalmente, resulta efectivo involucrar a los trabajadores en las decisiones que afectan su trabajo, tomando en cuenta sus necesidades e intereses.

## Ítem 21: Dificultad para tomar decisiones.

Gráfico 22.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

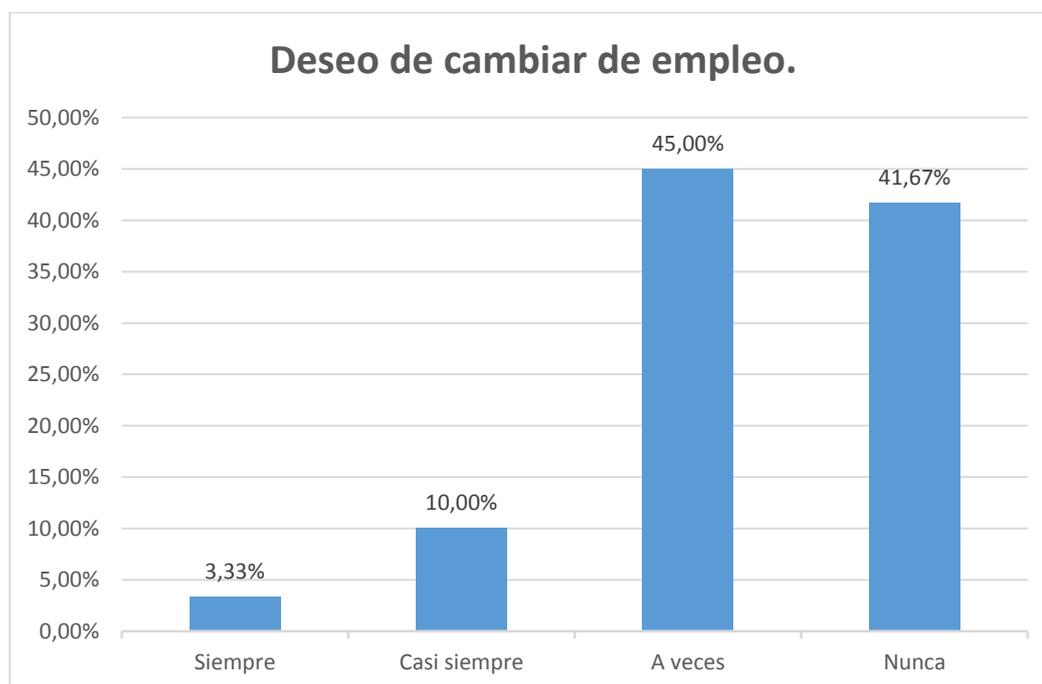
**Elaborado por:** la autora.

Se evidencia a través del gráfico, que existe una percepción compartida entre los trabajadores, el 52% no experimenta esta sensación y el 48% restante si lo percibe. Es decir, que la mitad de los trabajadores se encuentran afectados, lo cual denota que existe inseguridad al momento de tomar decisiones en las tareas asignadas según su cargo.

Es importante delimitar acciones que faciliten la toma de decisiones en los trabajadores, por ejemplo aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones. Entrenar a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones: identificar el objetivo de la decisión, definir los recursos disponibles y generar, evaluar y elegir la mejor alternativa, siendo objetivos, usando tendencias, investigaciones o datos que validen la decisión. Además, es útil fomentar la participación activa, acogiendo las ideas de los trabajadores y reconociéndolas.

## Ítem 22: Deseo de cambiar de empleo.

Gráfico 23.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

**Elaborado por:** la autora.

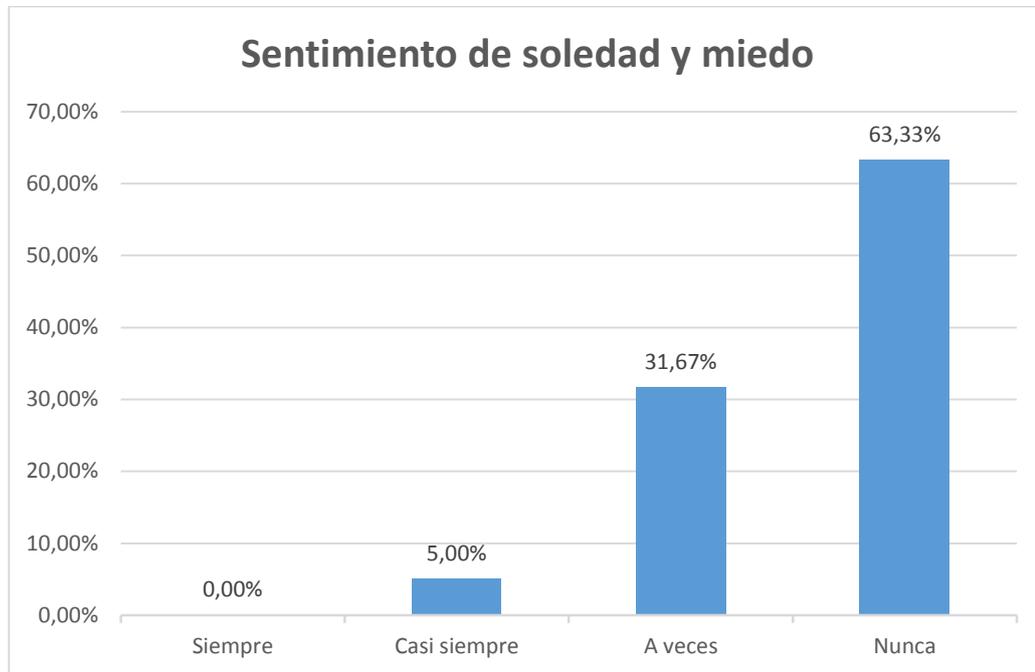
Los datos reportan que el deseo de cambiar de empleo está presente en el 59% de los trabajadores, su afectación es medianamente significativa, ya que más de la mitad de los trabajadores experimenta este deseo. Por tanto, se puede mencionar que existe desmotivación que aqueja al personal.

Es importante, desde la empresa generar planes de carrera, promociones y revisión de salarios acorde al nivel de responsabilidad del cargo. Desarrollar sus competencias laborales para que puedan crecer profesionalmente. Generar un clima laboral saludable donde prime el bienestar y la estabilidad. Evaluar periódicamente el estilo de liderazgo que se imparte dentro de la institución. De parte del trabajador es importante el equilibrio trabajo-vida para que se sientan a gusto en los dos medios.

## Categoría 5: Síntomas psicoemocionales (23-31)

### Ítem 23: Sentimiento de soledad y miedo

Gráfico 24.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

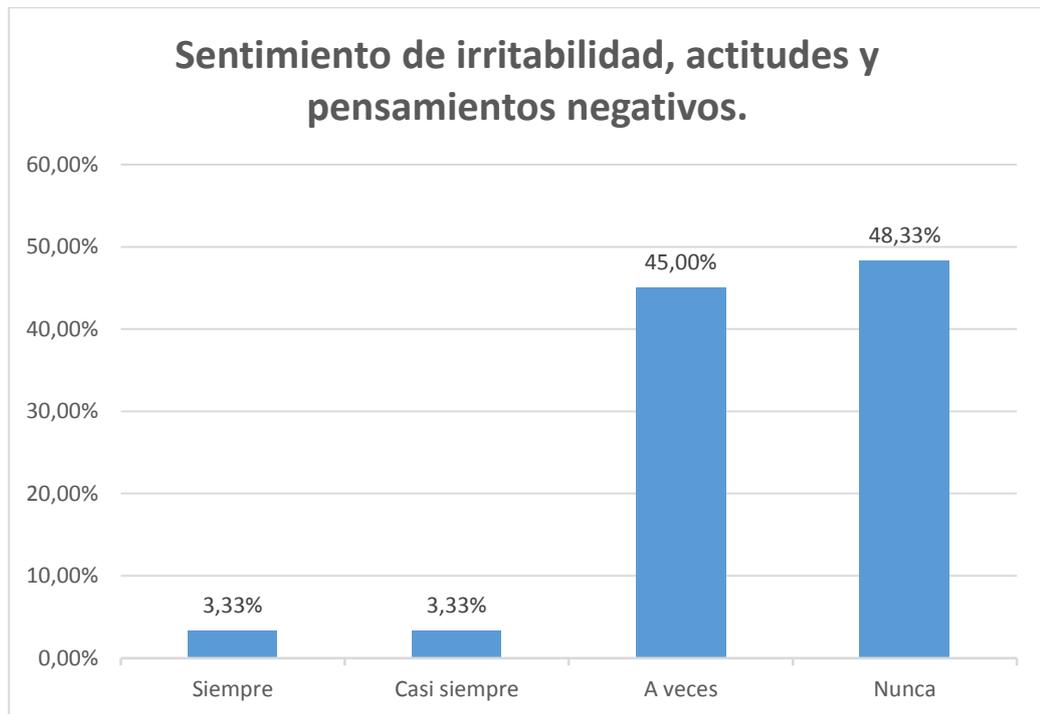
**Elaborado por:** la autora.

Los resultados evidencian que el 37% de los trabajadores experimentan sentimiento de soledad y miedo, lo cual indica que el nivel de afectación está dentro de un rango medio. Este síntoma denota falta de confort en el medio laboral, así como la falta de seguridad y confianza en las labores que realiza y en las relaciones que establece.

Para mitigar este síntoma, es imperioso crear medidas alineadas al bienestar de los trabajadores, brindando un ambiente de trabajo seguro y cómodo, donde el estilo de liderazgo carismático facilite las relaciones sociales y favorezca la inclusión. Evitar el autoritarismo y el trato negativo. Es necesario, de parte de los trabajadores involucrarse en proyectos y actividades grupales que les permitan sentirse acompañados. Si esta sensación es recurrente, se debe buscar ayuda profesional.

**Ítem 24: Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.**

**Gráfico 25.**



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

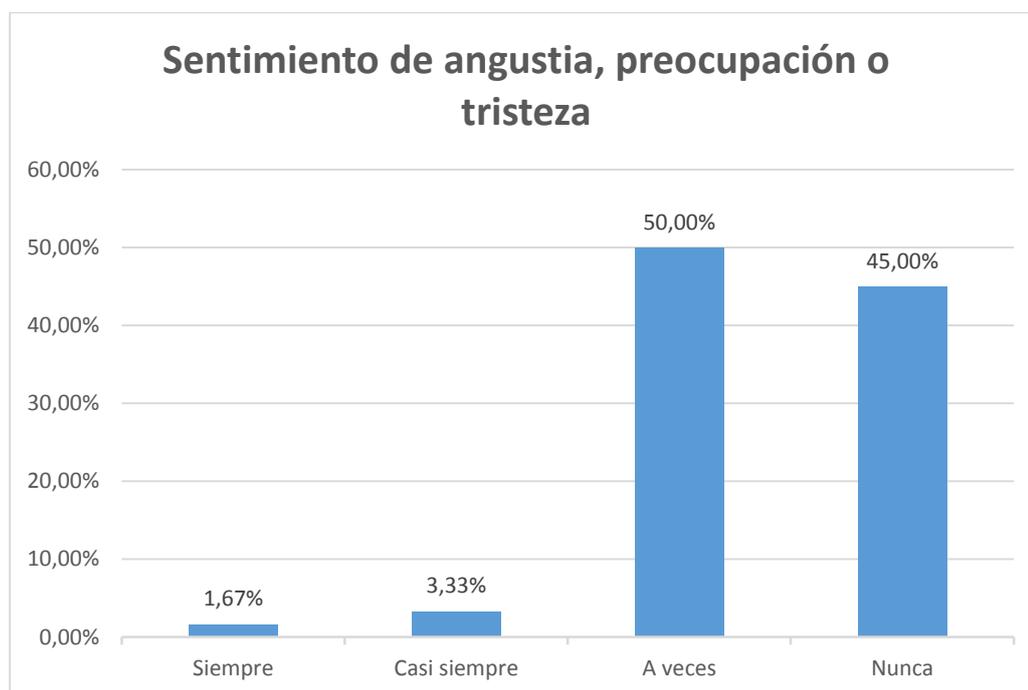
**Elaborado por:** la autora.

Los resultados estadísticos, muestran que un poco más de la mitad de los trabajadores experimentan este síntoma (52%), la otra mitad nunca lo ha sentido. Los datos evidencian que existe malestar y agobio en los trabajadores, el desarrollo de sus actividades laborales se encuentran afectadas.

Las medidas organizacionales para combatir esta sensación, deben encaminarse a aumentar los recursos o habilidades comunicativas, de negociación y de resolución de conflictos en los trabajadores. Practicar la flexibilidad y la asertividad en el trabajo. Además, usar algún tipo de juguete anti-estrés, así como practicar la respiración controlada y escuchar música relajante favorece la calma. Es importante, reemplazar los pensamientos negativos por pensamientos más razonables.

## Ítem 25: Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza

Gráfico 26.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

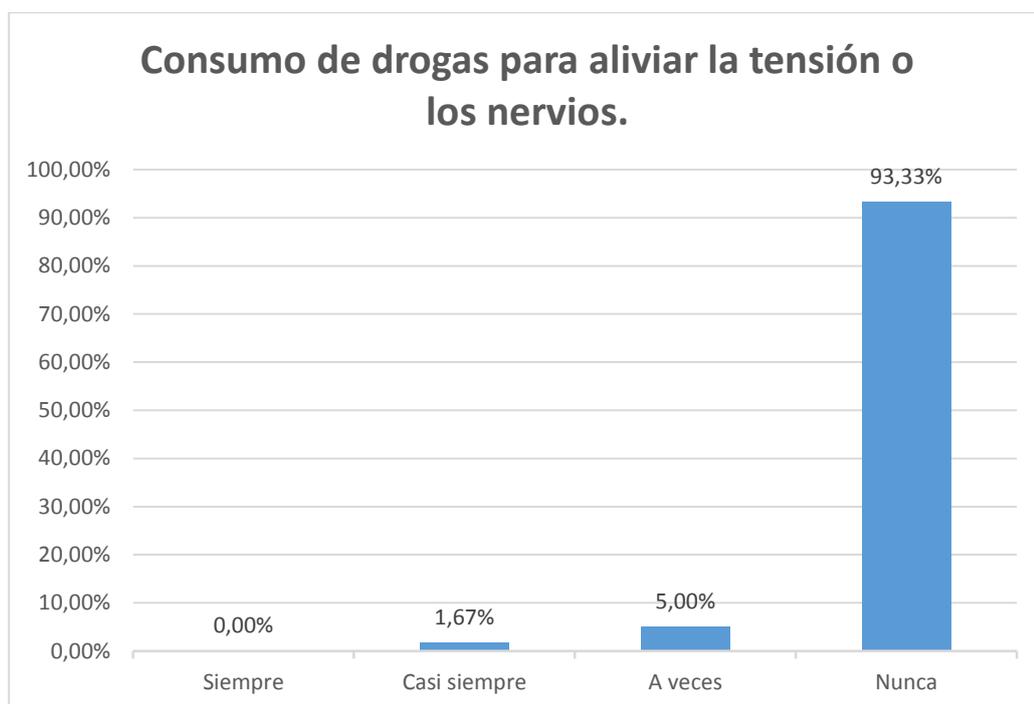
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico refiere, que el 55% de los trabajadores experimenta este síntoma, el resto de los trabajadores nunca lo ha percibido, por tanto el nivel de influencia es moderado, evidenciándose la ausencia de tranquilidad y de entusiasmo y la presencia de incertidumbre e inestabilidad en las actividades profesionales que realizan los trabajadores

Los resultados analizados requieren la adopción de estrategias ligadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. En el medio laboral es importante que los trabajadores establezcan prioridades, aprendan a delegar eficazmente y que logren gestionar de forma acertada su tiempo. A nivel personal es vital que realicen actividades donde tengan contacto con la naturaleza, además, descansar, escuchar música tranquilizante y realizar actividades que generan gratificación: deportes, pasatiempos.

## Ítem 26: Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.

Gráfico 27.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

**Elaborado por:** la autora.

El gráfico indica que el 93% de los trabajadores nunca ha presentado este síntoma, el resto (7%) si ha lo ha percibido. El rango de afectación es bajo, reflejando que la mayoría de los trabajadores logran controlar la tensión sin recurrir a esta medida.

Para mitigar el nivel de tensión y nerviosismo, es importante que los trabajadores practiquen diariamente procesos cortos de relajación, series de respiración profunda, yoga, meditación; también es útil escuchar música suave o disfrutar de la naturaleza. Otra medida a tomarse en cuenta es liberar la tensión o preocupación compartiendo los sentimientos con un amigo íntimo, miembro familiar o consejero en quien se confíe.

**Ítem 27: Sentimiento de que 'no vale nada' o 'no sirve para nada'.**

**Gráfico 28.**



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

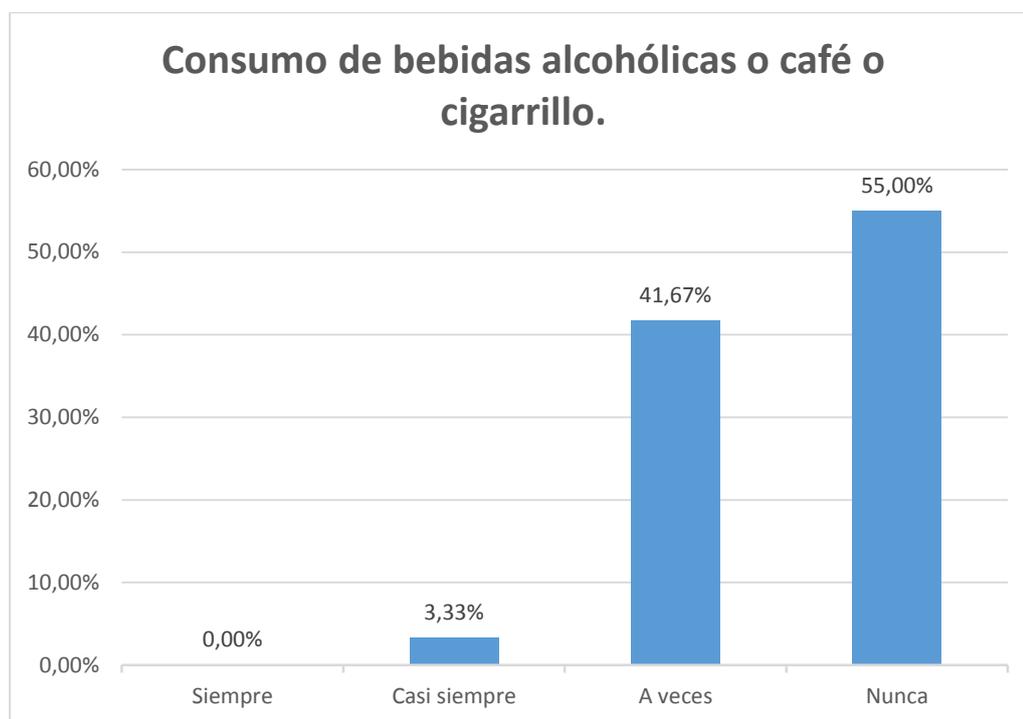
**Elaborado por:** la autora.

Las cifras demuestran que la mayor parte de los trabajadores no han experimentado nunca este sentimiento (87%), apenas el 13% lo ha sentido de forma esporádica. Lo cual indica que existe una minoría de trabajadores cuya valoración personal y laboral se encuentra afectada.

Para mejorar la autoestima laboral, es preciso desde la empresa facilitar el desempeño de los trabajadores, reconociendo los aciertos y logros de manera oportuna. El feedback positivo es una forma de consolidar la autoconfianza en sus habilidades. Además, es importante evitar el liderazgo crítico y rígido. Es necesario, que los trabajadores tengan la seguridad y confianza necesaria para solicitar ayuda a algún compañero en caso de desconocer el procedimiento para realizar la tarea o de acercarse a su líder para resolver cualquier duda.

## Ítem 28: Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.

Gráfico 29.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

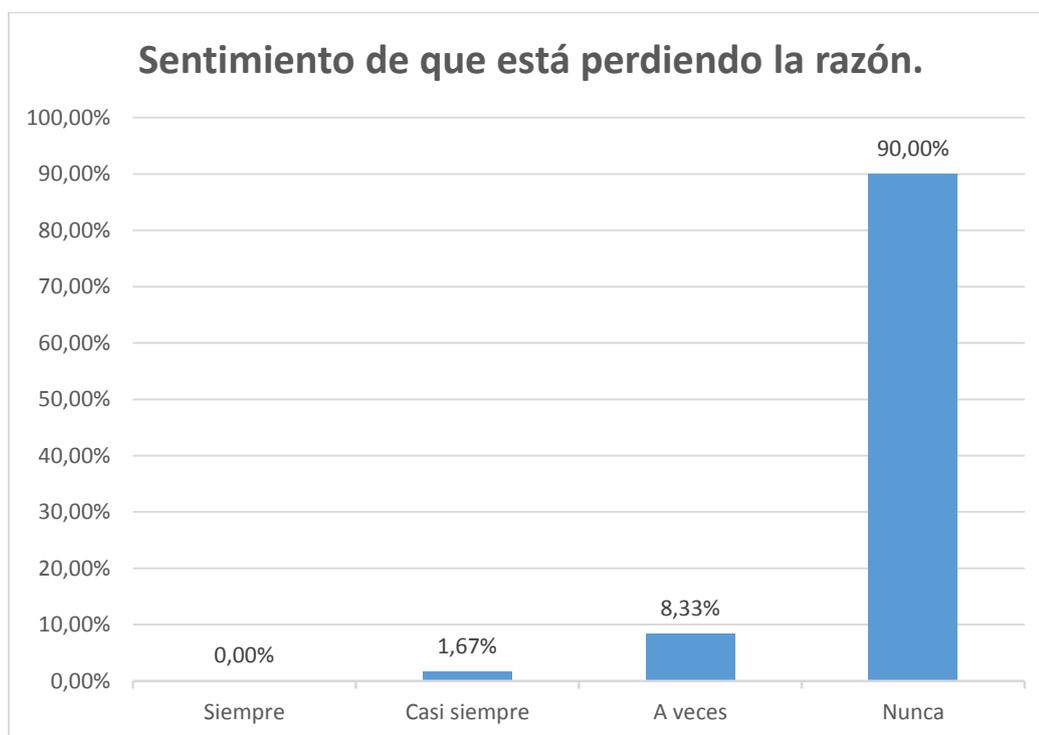
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que existe una percepción dividida entre los trabajadores, el 45% indica una respuesta positiva frente al consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo; el otro 55% se manifiesta de forma negativa. Los datos reflejan un nivel de afectación medio, ya que los trabajadores recurren a estas medidas para afrontar situaciones estresantes, lo cual muestra que la habilidad para gestionar sus emociones es baja.

Entre las estrategias para reducir este síntoma, se requiere que los trabajadores logren enfocarse en actividades deportivas variadas, reemplazar el café por bebidas saludables, como infusiones de aguas aromáticas. Desde la empresa es importante la prevención, que incluye medidas ligadas a información sobre las consecuencias del consumo en todos los ámbitos, y la creación de entornos saludables que controlen los factores de riesgo que pueden favorecer el consumo; además, corresponde a la empresa la promoción de factores protectores que facilitan hábitos saludables.

### Ítem 29: Sentimiento de que está perdiendo la razón.

Gráfico 30.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

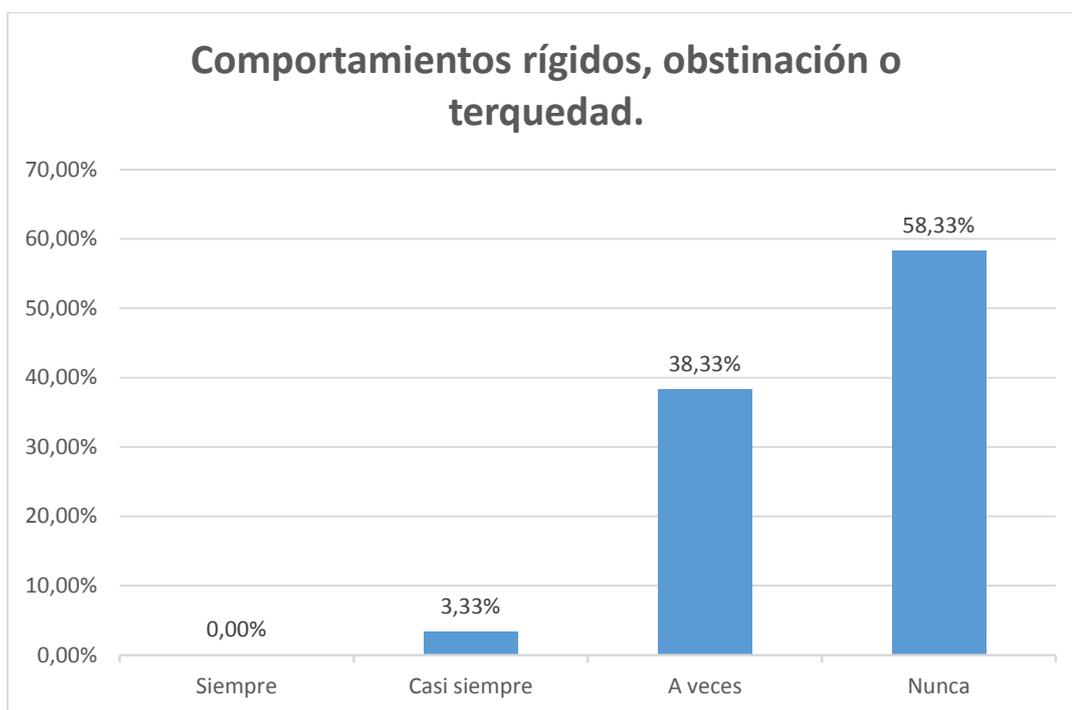
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que la casi totalidad de los trabajadores (90%) no experimentan este sentimiento, apenas el 10% restante si lo percibe. Los datos indican que el nivel de incidencia de este síntoma es muy bajo, denotándose que la mayor parte de los trabajadores muestran capacidad para equilibrar sus emociones y pensamientos, y un mínimo de trabajadores tiene dificultad a nivel de pensamiento, debido a procesos de estrés.

Para contrarrestar este síntoma es importante que los trabajadores puedan tener momentos de desahogo de la tensión física y emocional, también puede beneficiar escuchar música instrumental, desarrollar intereses y pasatiempos. Además, de cumplir las horas de sueño diarias y no abusar de medicamentos. En el ámbito laboral, es necesario planificar las actividades, utilizando ayudas memoria. Si el trabajador experimenta este síntoma muy frecuentemente sin poder controlarlo es indispensable que acuda donde un especialista.

### Ítem 30: Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

Gráfico 31.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

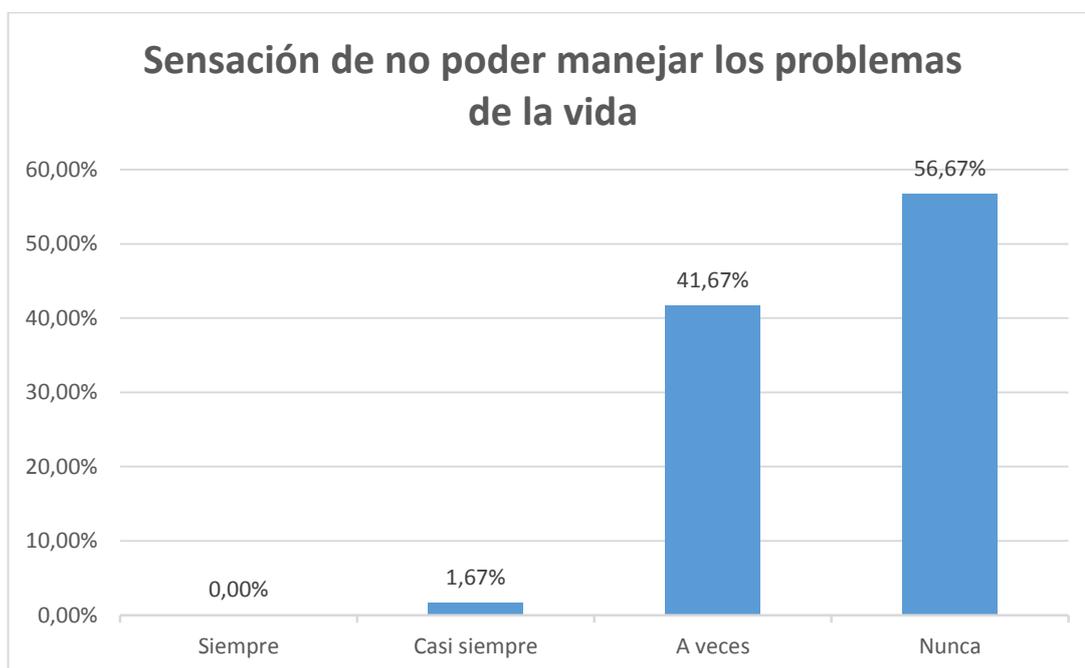
**Elaborado por:** la autora.

Los datos reportan que más de la mitad de los trabajadores (58%) experimentan este tipo de comportamiento, mientras que el 42% restante no lo siente. Lo cual indica, una incidencia media, más de la mitad de los trabajadores pueden mostrar comportamientos poco flexibles y adaptables al entorno.

Para disminuir este tipo de comportamiento negativo dentro del medio laboral, es importante que los trabajadores desarrollen habilidades de negociación, practique la apertura mental y tengan una visión más práctica de la realidad. Estar abierto a recibir consejos, sugerencias y recomendaciones de parte de los compañeros y de los jefes facilita el desempeño laboral. Además, es necesario, aceptar o tolerar la opinión de las otras personas, así como también llegar a acuerdos y trabajar en equipo.

### Ítem 31: Sensación de no poder manejar los problemas de la vida

Gráfico 32.



**Fuente:** Cuestionario para la evaluación del estrés. VILLALOBOS, Gloria.

**Elaborado por:** la autora.

Los datos muestran, que más de la mitad de los trabajadores (57%) experimentan la sensación de no poder manejar los problemas de la vida. Mientras que el resto de trabajadores (43%) no lo percibe. Los resultados evidencian que el grado de afectación es medio. Por tanto, existe dificultad en la población afectada para hacer frente a problemáticas, revelando poca habilidad para manejar sucesos o experiencias negativas de vida.

Es importante, que los trabajadores redefinan las diversas problemáticas, generando alternativas de solución y un plan de acción en función de la opción más viable. La detección de esta dificultad por parte de la empresa en base a la frecuencia del nivel de ausentismo, enfermedades, accidentes de los trabajadores es crucial. Además, es primordial brindar desde el departamento de salud y seguridad ocupacional charlas sobre estrategias eficaces de afrontamiento para el manejo de diversas situaciones estresantes, así como programas de Coaching.

### 3.3 Análisis estadístico de la satisfacción laboral

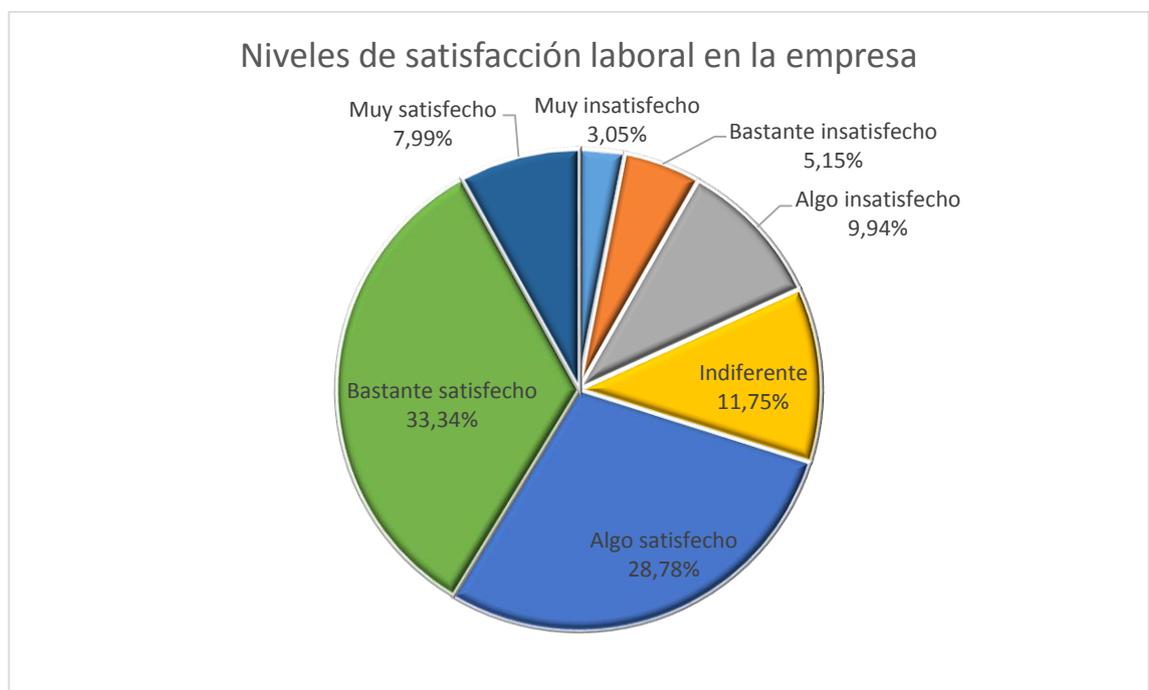
Con el objetivo de realizar el análisis cuantitativo de la investigación sobre la satisfacción laboral, a continuación se presentan los datos derivados del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”.

#### 3.3.1 Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral

El análisis de los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral, se realizará utilizando los mismos parámetros de interpretación aplicados a los resultados sobre estrés laboral. En primera instancia se presentan los niveles actuales de satisfacción laboral de los trabajadores y posteriormente se analiza e interpreta cada uno de los ítems que conforman el cuestionario de satisfacción S20/23, los cuales se presentan integrados conforme al factor al que pertenecen.

#### 3.3.2 Análisis de los niveles actuales de satisfacción laboral

Gráfico 2.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23  
**Elaborado por:** la autora.

Se puede evidenciar en el gráfico, que existe entre los trabajadores una tendencia marcada hacia la satisfacción laboral, el 70,11% del personal se siente a gusto con los

aspectos de su trabajo, y apenas el 18,14 muestra insatisfacción, lo cual indica que la incidencia de la insatisfacción es baja, mientras que la satisfacción laboral es alta.

Es decir, que la mayoría del personal percibe positivamente su trabajo, ya que la satisfacción que experimentan los trabajadores es significativa, especialmente en los factores relacionados a ambiente físico, satisfacción intrínseca y supervisión, donde el nivel de satisfacción es elevado. Los factores que se encuentran en un nivel medio de satisfacción son el de supervisión y participación. Además, se evidencia que entre los 5 factores de satisfacción que evalúa el cuestionario, el que menor grado de satisfacción presenta es el factor de prestaciones (salario, formación y promoción).

También, se puede apreciar en el gráfico, que existe un 11,75% de trabajadores que se muestran indiferentes, ya que no expresa ni agrado ni desagrado respecto a los factores que implican satisfacción laboral, lo cual puede denotar falta de motivación en sus actividades.

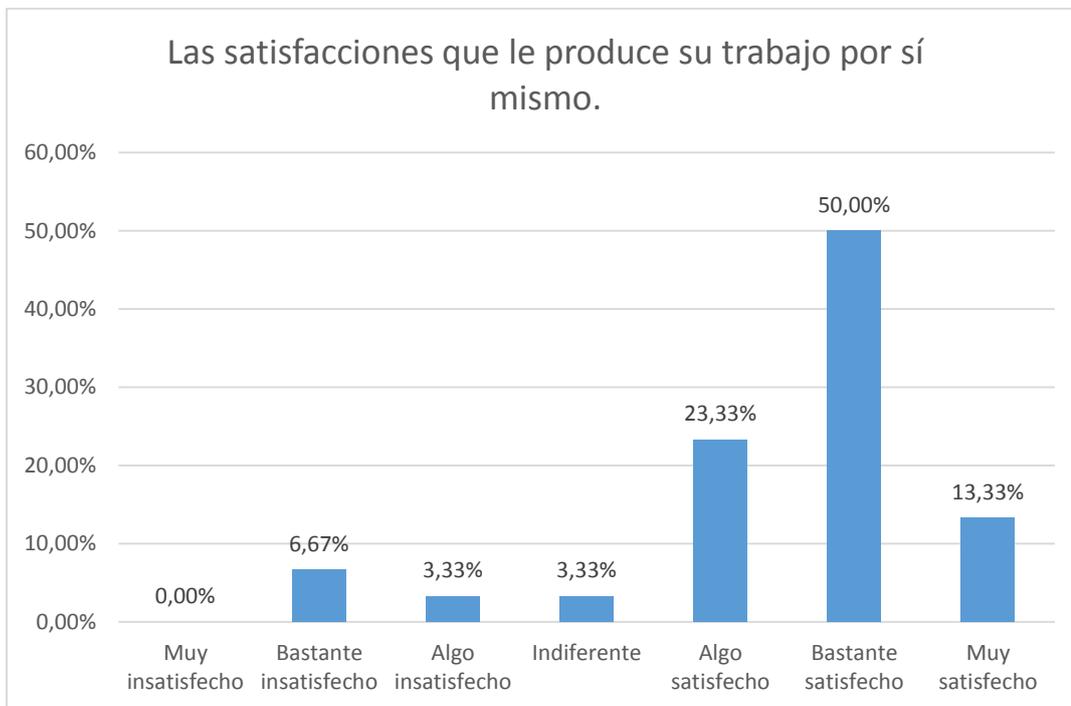
Por tanto, en función de los resultados presentados en el análisis realizado, se puede decir que debido a que los trabajadores muestran en general un alto nivel de satisfacción laboral, no experimentarían procesos de estrés significativos.

### 3.3.3 Interpretación de los factores de satisfacción laboral

#### Factor 1: Satisfacción intrínseca (Ítems: 1, 2, 3,5)

#### Ítem 1: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.

Gráfico 34.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

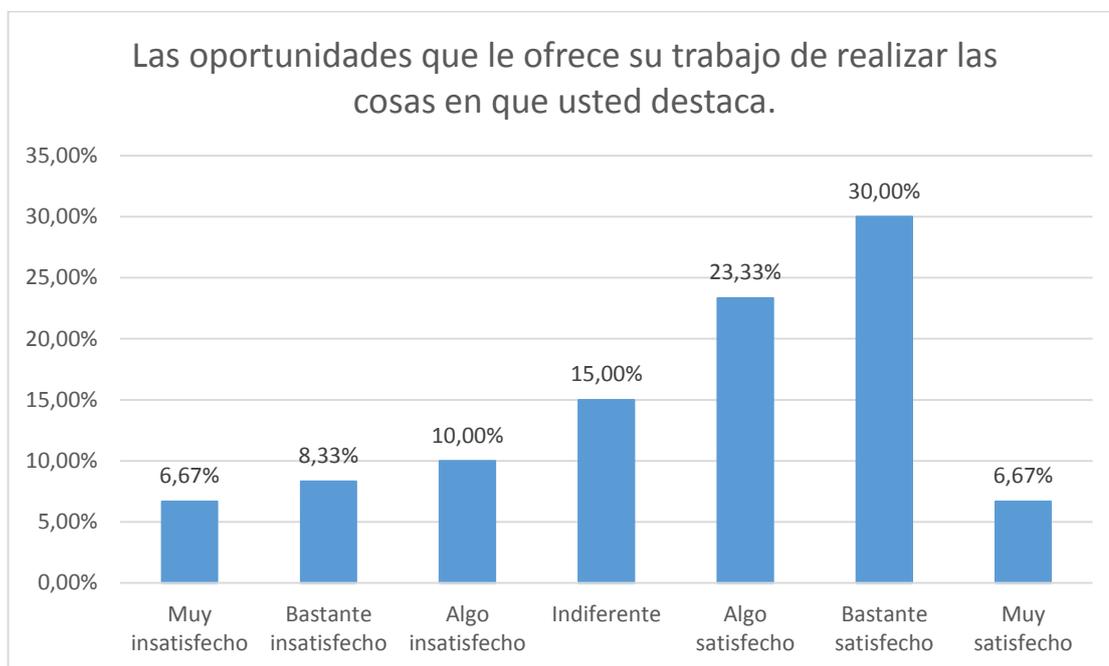
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que el 86,66% de los trabajadores muestra satisfacción hacia su trabajo, es decir que una marcada mayoría de trabajadores reportan agrado por sus actividades laborales, evidenciando una tendencia positiva. Por tanto, el grado de insatisfacción que percibe el personal en este sentido, es bajo.

Las medidas a implementarse de parte de la empresa para aumentar el grado de satisfacción de los trabajadores, estarían enfocadas por ejemplo en evitar el conflictos de roles, es necesario delimitar claramente las responsabilidades inherentes a los cargos del personal y de cada departamento. Además, brindar condiciones laborales que favorezcan la aplicación de conocimientos, la adquisición de nuevas habilidades, y el desarrollo personal y profesional, es clave. Una estrategia a utilizarse de parte de los trabajadores, puede ser agregar algunos minutos de descanso entre tareas para mantenerse activos, pues trabajar sin parar puede ser muy agotador.

**Ítem 2: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.**

**Gráfico 35.**



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

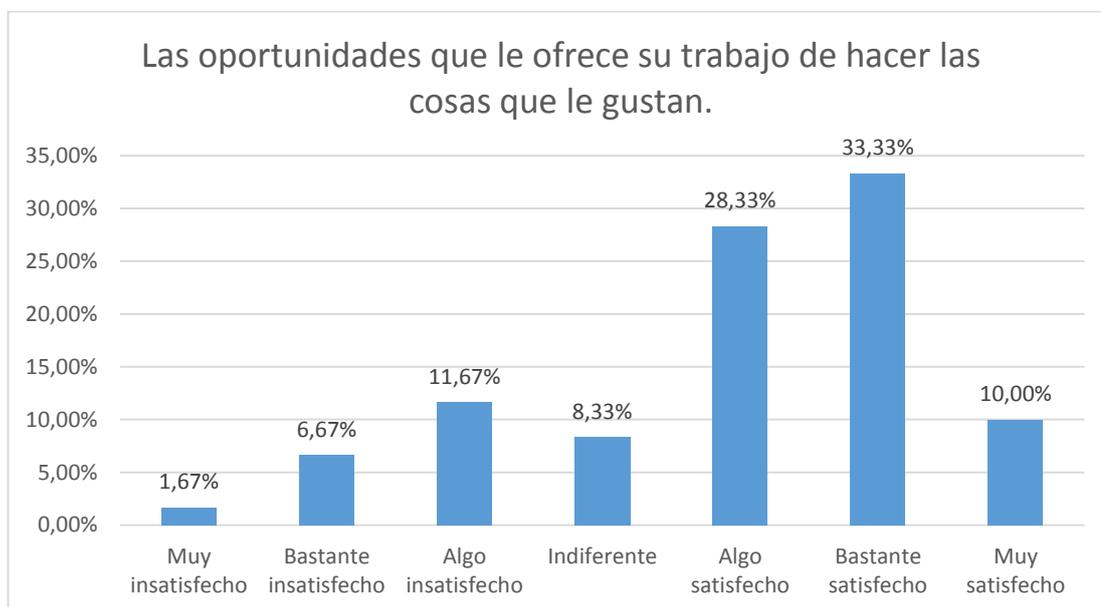
**Elaborado por:** la autora.

Se puede notar en el gráfico, que una ligera mayoría (60%) de los trabajadores muestra satisfacción respecto a las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las cosas en que se destacan. Es decir, que el nivel de satisfacción que experimenta el personal es moderado, perciben que existe la posibilidad de evidenciar sus competencias en las funciones que desarrollan.

Para incrementar la satisfacción en el personal, es importante que la empresa desde sus líneas de liderazgo promueva el desarrollo de las competencias laborales, favoreciendo también el aporte de ideas y propuestas de mejoramiento de parte de los trabajadores. El Coaching es un método muy efectivo, sobre todo cuando se trabaja con base en plazos y metas. Los beneficios de este enfoque incluyen la mejora de la comunicación y habilidades para resolver problemas, el aumento de la calidad y cantidad del trabajo. En este método, el trabajador cuenta con el apoyo de un compañero o líder que tiene la experiencia necesaria y lo puede ayudar a fortalecer las competencias funcionales requeridas para desempeñar más efectivamente el puesto de trabajo.

### Ítem 3: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

Gráfico 36.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

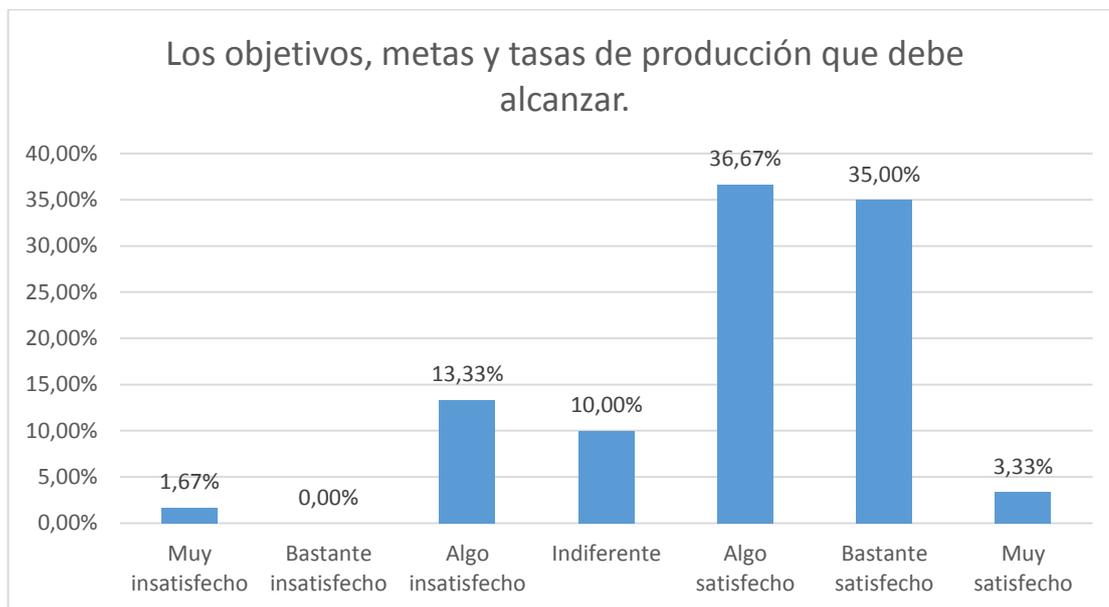
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico evidencia, que el 71,66% de los trabajadores, es decir, una marcada mayoría siente satisfacción respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Es decir, que una cantidad considerable del personal experimenta un nivel significativo de satisfacción, denotándose que perciben apertura para el cumplimiento de sus actividades.

Las medidas para que los trabajadores obtengan mayor grado de satisfacción, estarían enfocadas a que los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal sean apropiados y estén dirigidos hacia una correcta adecuación del trabajador hacia el puesto de trabajo, con el fin de que el trabajador se sienta con la capacidad y la motivación necesaria para realizar su trabajo.

## Ítem 5: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Gráfico 37.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

**Elaborado por:** la autora.

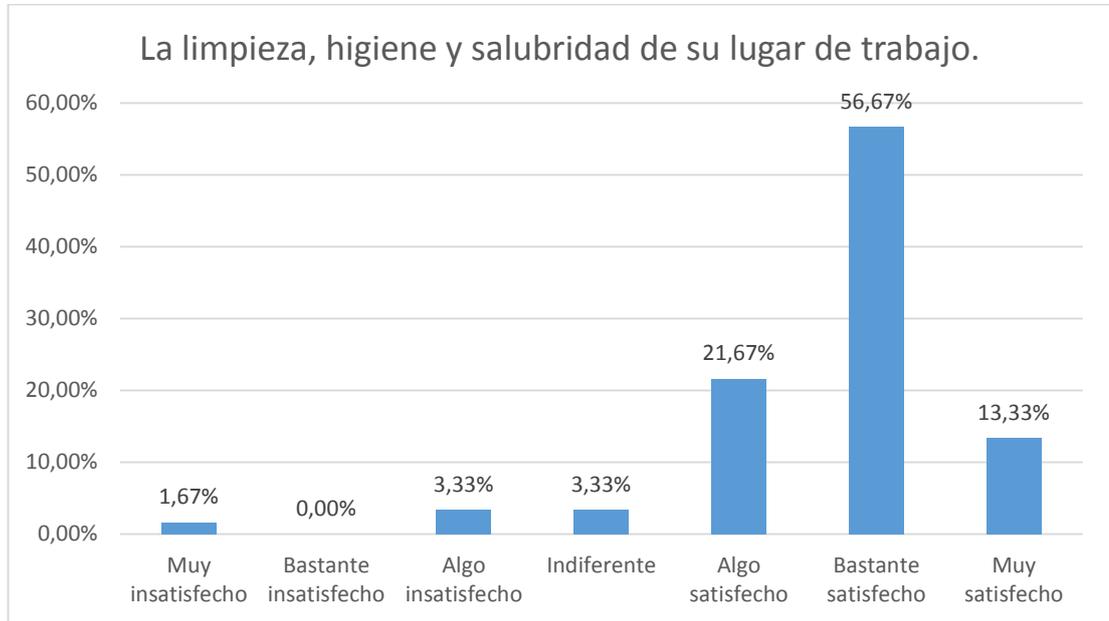
Los resultados muestran, que el nivel de satisfacción de los trabajadores es alto, el 75% reporta que existe interés en cuanto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Es decir, el grado de insatisfacción es baja, el personal no se encuentra afectado significativamente en este sentido.

Con el fin de mejorar la satisfacción laboral, es importante que los trabajadores se planteen metas alcanzables, tanto a corto como a largo plazo, así como el establecimiento de objetivos diarios. Desde la empresa, es necesario potenciar el desempeño de los colaboradores al ayudarlos a ser más productivos y tener más habilidades que aporten valor a la organización, por ejemplo, siendo claros en la misión del puesto de ocupa un trabajador, y proveyéndoles las herramientas necesarias para su desempeño.

## Factor 2: Ambiente físico (Ítems: 6, 7, 8, 9, 10)

### Ítem 6: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Gráfico 38.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

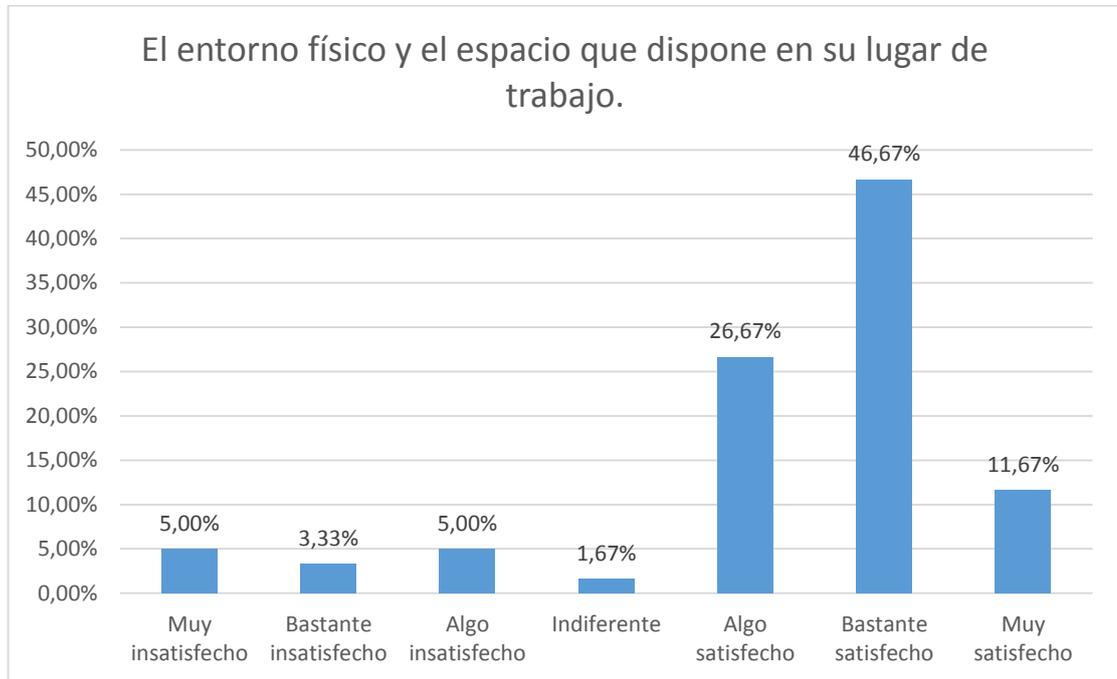
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que una gran mayoría de trabajadores (91,67%), sienten satisfacción en cuanto a las condiciones físicas del trabajo, es decir, que casi la totalidad del personal se muestra a gusto en este sentido. Por tanto, el nivel de satisfacción es alta, notándose un mínimo de insatisfacción entre los trabajadores.

Dentro de las medidas para mejorar el ambiente físico del trabajo, es importante que los trabajadores dediquen 5 minutos diarios para ordenar el escritorio, colocando lo que se vaya a necesitar en un lugar adecuado y fácilmente accesible, este hábito ayudará a eliminar lo innecesario y a clasificar lo útil. Otra medida, es procurar abrir las ventanas al menos 3 veces por día y sugerir la instalación o mantenimiento de filtros de aire. Además, tener una planta cerca del espacio de trabajo, además de ayuda a filtrar el aire y proporciona oxígeno purificado, eleva el ánimo. Es necesario, que la empresa implemente la cultura de limpieza, "evitando ensuciar y limpiando enseguida", para disminuir los riesgos de accidentabilidad.

## Ítem 7: El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.

Gráfico 39.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

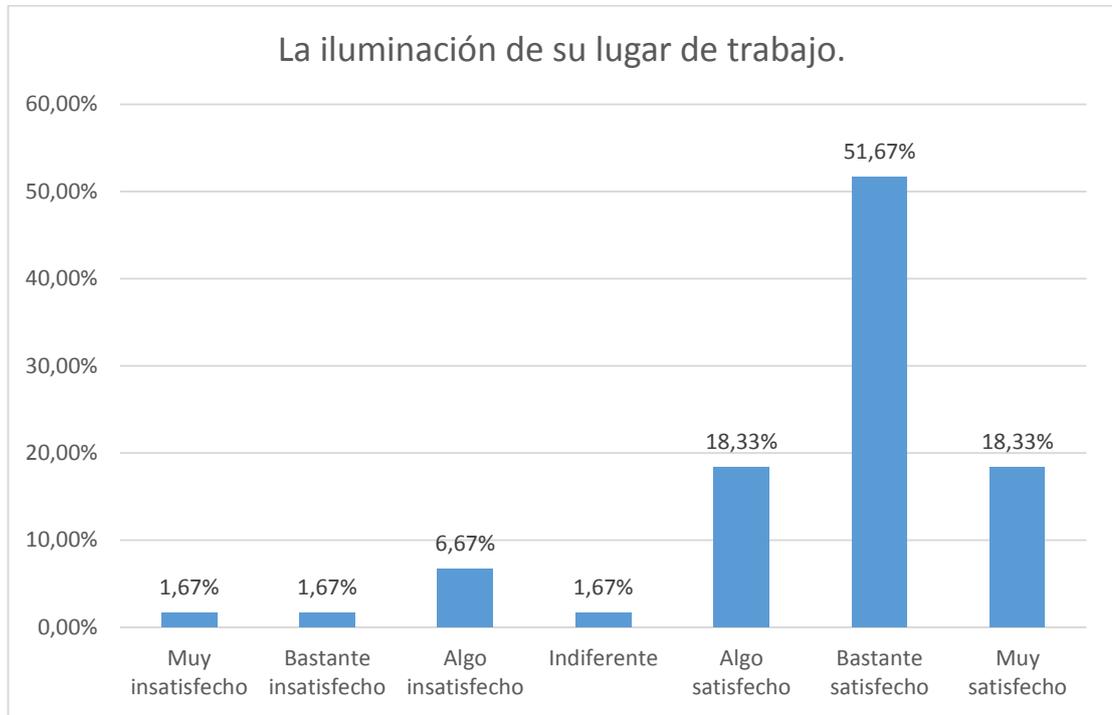
**Elaborado por:** la autora.

Se observa en el gráfico, que una importante mayoría, el 85,01% de los trabajadores manifiesta satisfacción respecto a su espacio de trabajo, es decir que existe un alto nivel de agrado en el personal en cuanto al área que dispone para ejecutar su cargo. Siendo el grado de insatisfacción bajo, los trabajadores no se encuentran afectados significativamente por esta variable

Para favorecer la percepción que tiene el personal frente a su entorno físico, es vital que su espacio de trabajo sea acogedor y se encuentre personalizado con un toque especial, por ejemplo agregando elementos que generen una sensación positiva, ya sea con fotos o velas. El adecuado almacenamiento de los documentos es muy útil porque ayuda a lograr el mayor aprovechamiento del espacio. Además, es esencial que el trabajador se sienta cómodo en su oficina, lo mejor es que la empresa le provea de una silla con características ergonómicas, que se adapte a la espalda y le genere confort.

## Ítem 8: La iluminación de su lugar de trabajo.

Gráfico 40.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

**Elaborado por:** la autora.

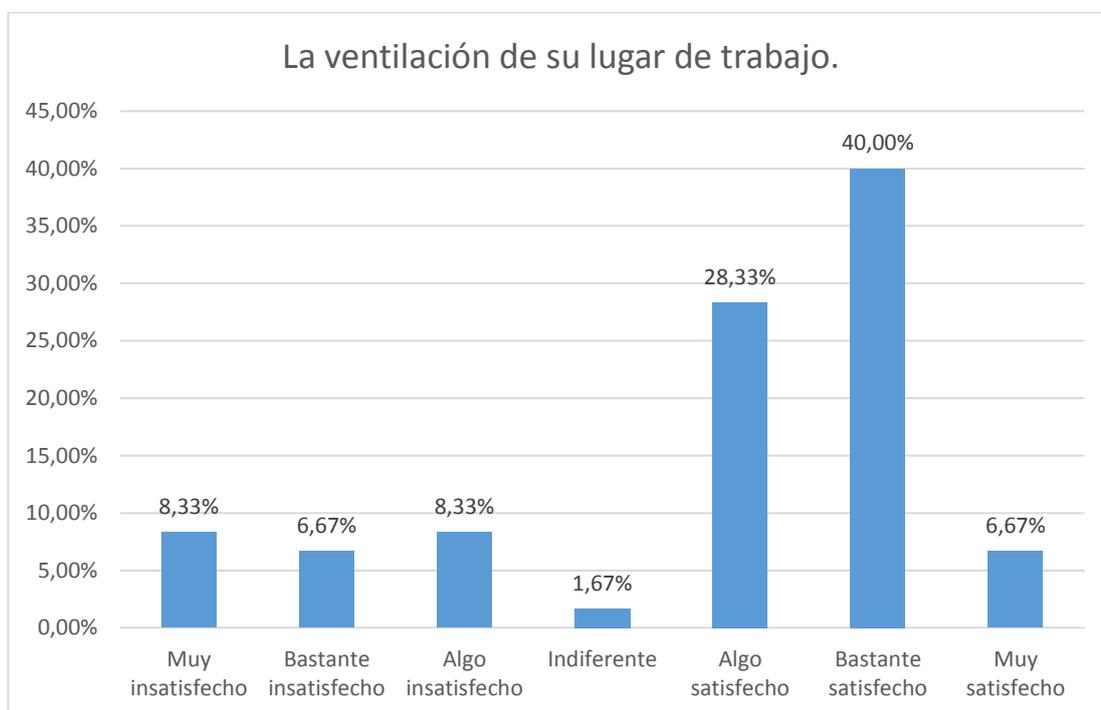
El gráfico refleja, que una importante mayoría, el 88,33% de los trabajadores refieren sentirse satisfechos con la iluminación de su lugar de trabajo. Es decir, que la mayor parte de los trabajadores se encuentra a gusto con este aspecto. Por tanto, la insatisfacción es mínima y no incide en el desarrollo de sus actividades de manera significativa.

Considerando que la iluminación es uno de los factores de rendimiento clave para el desempeño y la productividad de los trabajadores, es importante que la empresa proporcione un espacio donde la luz del sol pueda iluminar el lugar de trabajo, que cuente con ventanas o puertas suficientes para hacer que la luz entre y no requieran demasiada luz artificial.

Sin embargo, se debe procurar que la luz no llegue de forma directa para no causar deslumbramiento o provocar que la temperatura ambiente se eleve demasiado. Si el espacio de trabajo no tiene buen acceso para dejar pasar la luz natural, se puede adaptar sistemas de iluminación que mantengan el lugar de trabajo bien iluminado. Lo más recomendable es optar por luces fluorescentes, pues emiten menos calor que las incandescentes tradicionales.

## Ítem 9: La ventilación de su lugar de trabajo.

Gráfico 41.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

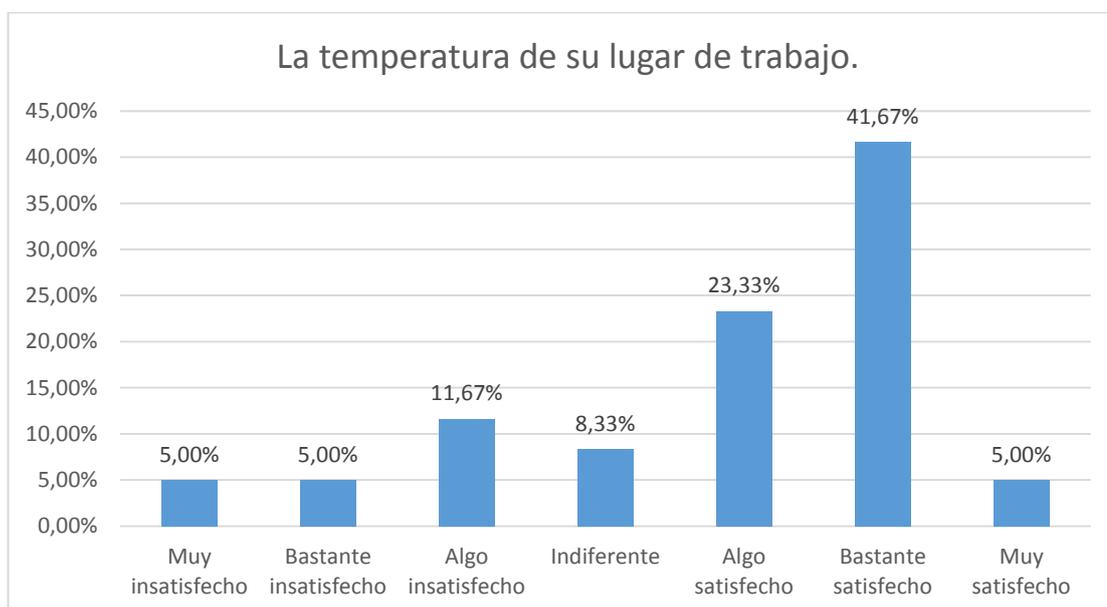
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico refleja, que la mayoría de trabajadores (75%), muestra satisfacción acerca de la ventilación de su lugar de trabajo. Es decir, que las  $\frac{3}{4}$  partes de los evaluados refieren agrado en este sentido, mostrándose altamente satisfechos con este aspecto de su entorno físico de trabajo.

Un buen flujo de aire en los lugares de trabajo tiene mucha importancia para la productividad y para la salud en el trabajo. Una ventilación adecuada puede ayudar al control de sustancias peligrosas y a evitar la excesiva acumulación de calor. Para mejorar la ventilación del lugar de trabajo, es importante que se implante la costumbre de abrir las ventanas, ya que es una forma sencilla y común de incrementar la ventilación cruzada. Las ventanas con muchas secciones pueden ayudar a controlar el flujo de aire según la intensidad del viento. Además, es importante proporcionar capacitación al departamento de salud y seguridad para que puedan realizar inspecciones regularmente.

### Ítem 10: La temperatura de su lugar de trabajo.

Gráfico 42.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

**Elaborado por:** la autora.

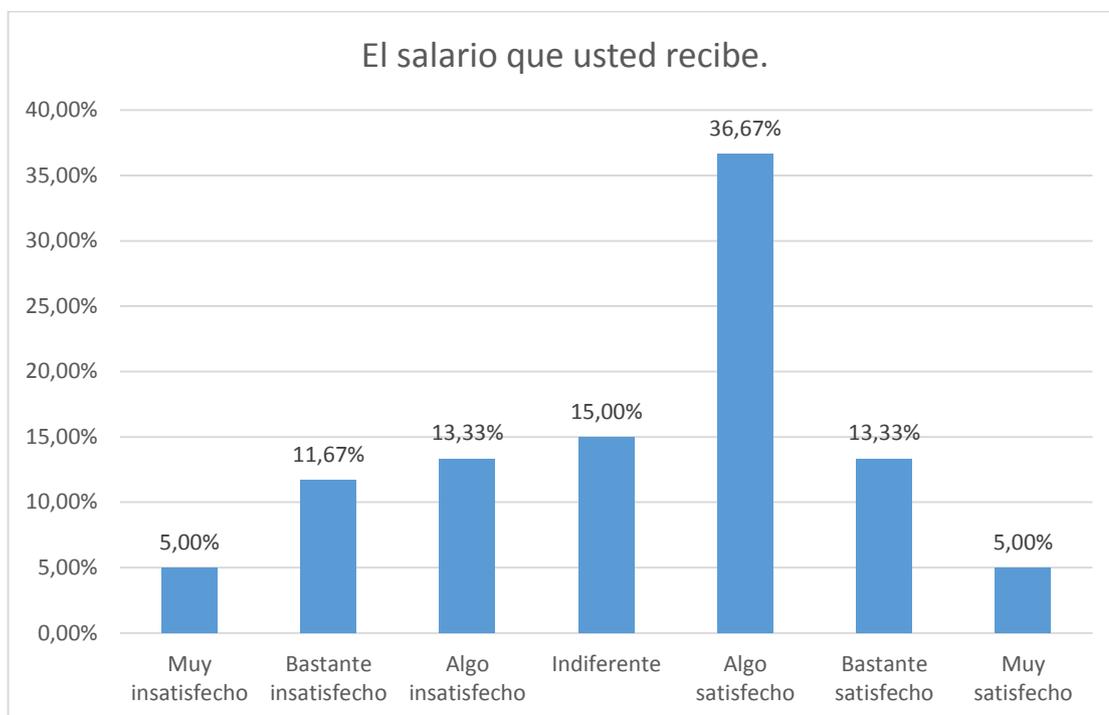
Se puede observar, que el nivel de satisfacción entre los trabajadores respecto a la temperatura del su lugar de trabajo se ubica en el 70%. Es decir, que la mayor parte del personal se siente a gusto con este aspecto. Por tanto, una minoría de los trabajadores se siente insatisfecho.

Considerando que una temperatura no adecuada puede producir numerosas molestias e incomodidad a los trabajadores, afectando a su bienestar, a la ejecución de las tareas y a su rendimiento laboral, es necesario instalar dispositivos de regulación y control de la temperatura en el espacio de trabajo. Evitar subir y bajar bruscamente las temperaturas de las instalaciones, hacerlo de forma gradual para evitar los altos consumos de energía y aumentar la vida útil de los aparatos eléctricos. Además, se requiere que la empresa realice una revisión periódica y el mantenimiento de los sistemas.

### Factor 3: Prestaciones (Ítems: 4, 11, 12, 22, 23)

#### Ítem 4: El salario que usted recibe.

Gráfico 43.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

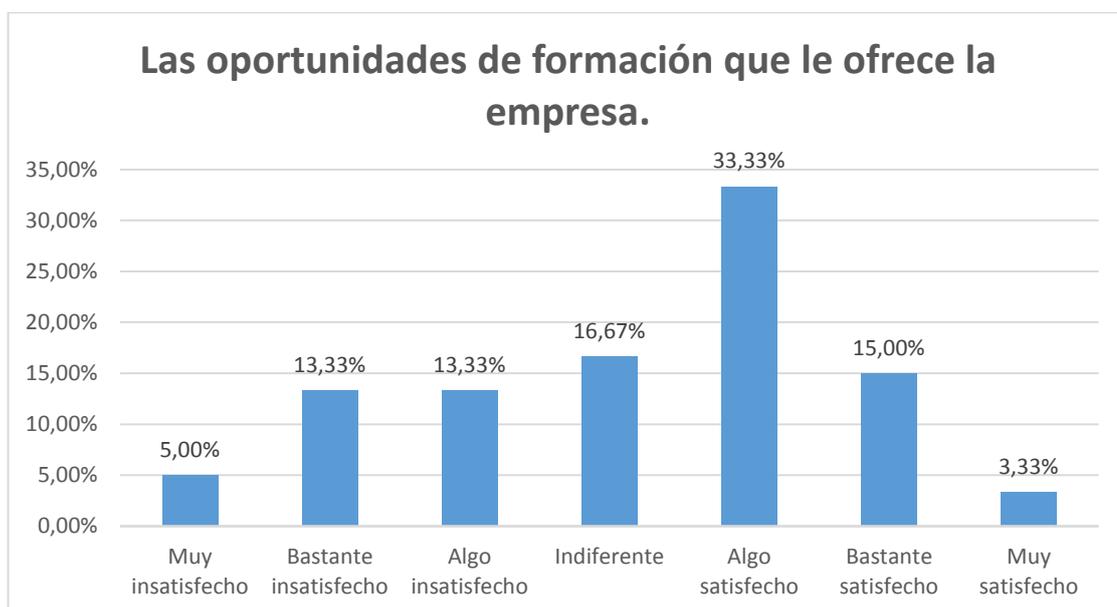
**Elaborado por:** la autora.

El gráfico demuestra, que el 55% de los trabajadores se sienten satisfechos con el salario que reciben, es decir, que un poco más de la mitad siente agrado respecto a la remuneración laboral. Por tanto, casi la mitad de los trabajadores se sienten insatisfechos con la retribución económica que tienen.

Es importante como empresa, mantener salarios competitivos entre los trabajadores, ya que los salarios más altos motivan al personal a trabajar más, atraen a los trabajadores más capaces y productivos, conducen a una menor rotación, lo que reduce los costos de contratación y de capacitación de nuevos trabajadores, además, mejoran la calidad de la atención al cliente y reducen los problemas de disciplina y absentismo dentro de la empresa.

### Ítem 11: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

Gráfico 44.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

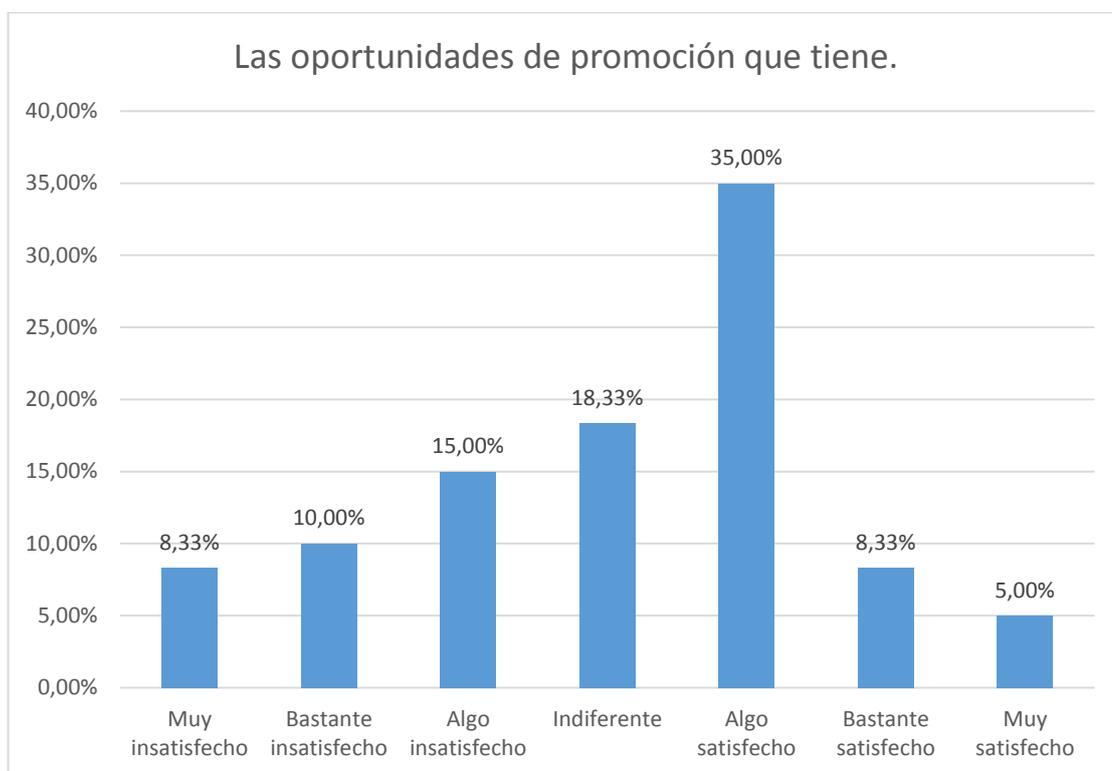
**Elaborado por:** la autora.

Se evidencia en el gráfico, que el 51,66% de los trabajadores muestra satisfacción sobre las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. Estos resultados revelan que la mitad de los trabajadores se siente a gusto, y la otra mitad restante siente disgusto, por tanto en nivel de satisfacción es medio.

Para promover oportunidades de crecimiento profesional dentro del personal, es necesario que la empresa facilite programas de formación, que puede ser en línea con modalidad e-learning, ya que permite a los trabajadores aprender a su propio ritmo sin disponer de un horario y con acceso al material de estudios de forma inmediata. Además, generar oportunidades para que tomen cursos, talleres y diplomados que mejoren su desempeño en su área y en otras.

## Ítem 12: Las oportunidades de promoción que tiene.

Grafico 45.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

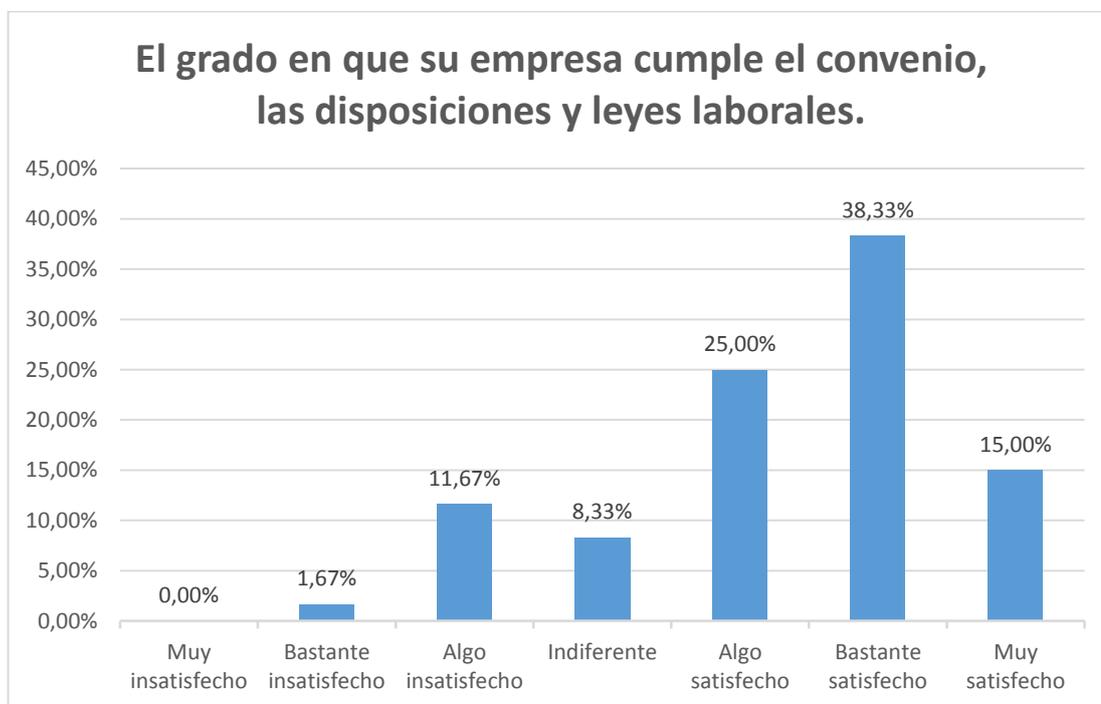
**Elaborado por:** la autora.

De acuerdo al gráfico se evidencia que el 48,33% de los trabajadores expresa satisfacción acerca de las oportunidades de promoción laboral. Es decir, casi la mitad de los trabajadores muestra agrado sobre este tema, percibe que existe la posibilidad de ascensos.

Para que el personal se sienta más satisfecho, es fundamental que la empresa genere posibilidades de crecimiento laboral, sin importar el nivel jerárquico. Esto contribuirá a que el trabajador sienta que está desarrollando su carrera profesional en la empresa. Además, el desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el trabajador dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La promoción aporta para la empresa, el hecho de conseguir trabajadores más implicados con la compañía, tener un mejor clima laboral entre los profesionales, disminuir la rotación de la plantilla y lograr mayor profesionalización de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

**Ítem 22: El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.**

**Gráfico 46.**



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

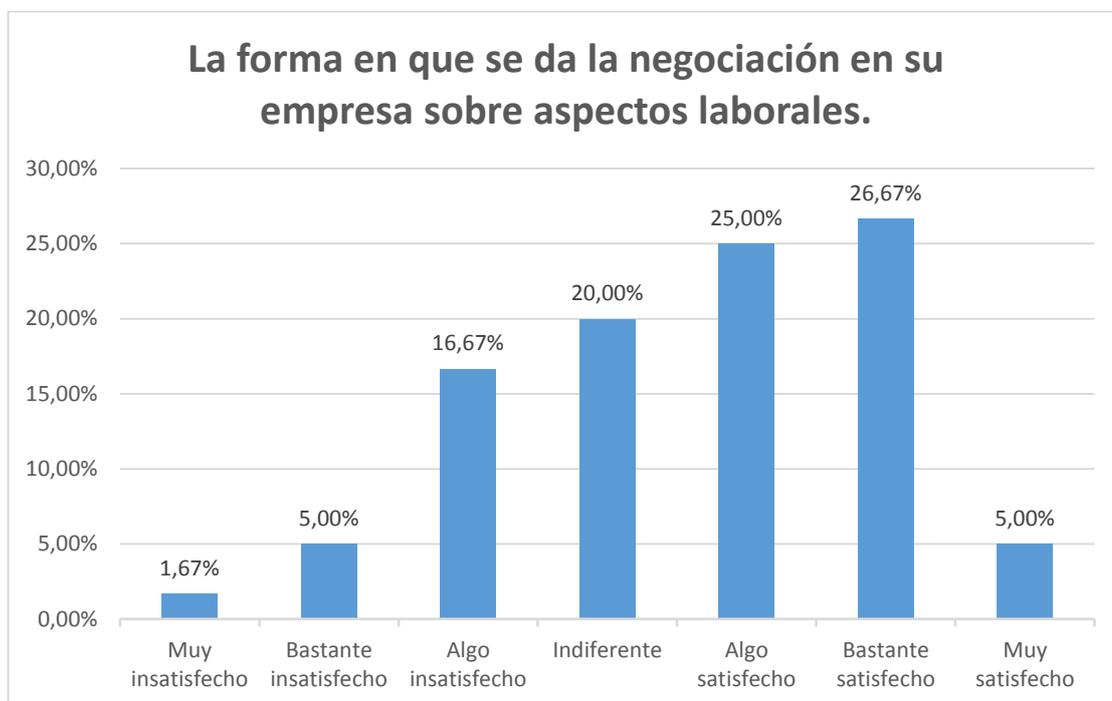
**Elaborado por:** la autora.

Se evidencia en el gráfico, que una importante mayoría (78,33%) de los trabajadores registra satisfacción sobre el grado en que su empresa cumple con las normas laborales. Es decir, que el grado de satisfacción es alto, incidiendo positivamente en el desarrollo de sus funciones. Existe una minoría de trabajadores que muestra insatisfacción respecto al tema laboral-legal.

Es importante que la empresa cumpla con la legislación laboral vigente, resguardando la seguridad, el bienestar y la estabilidad de los trabajadores, evitando malentendidos y proporcionando claridad absoluta acerca de los derechos y las responsabilidades que le corresponde al trabajador. Respetar los acuerdos, convenios y disposiciones explícitas regula la actuación general de todo el personal. Es preciso, que la empresa tome las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores.

**Ítem 23: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.**

**Gráfico 47.**



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

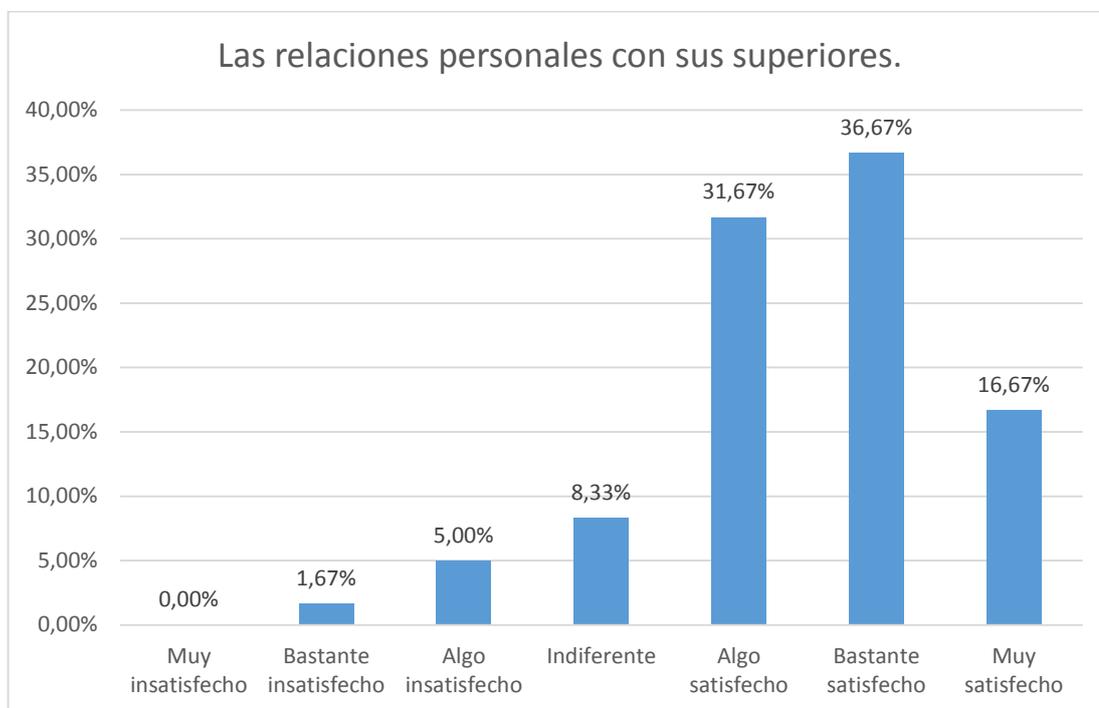
**Elaborado por:** la autora.

Según los datos obtenidos se puede observar, que el 56,67% de trabajadores se muestra satisfecho con la forma de negociación sobre aspectos laborales, es decir, que más de la mitad del personal siente agrado en este sentido. Un porcentaje menor de trabajadores (43,33%) se pronuncia como insatisfecho. Por tanto, es un aspecto a tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción laboral.

Con el fin de desarrollar estrategias que mejoren la satisfacción al momento de negociar entre el trabajador y la empresa, es importante, elegir adecuadamente el momento de la negociación; además, tener claro lo que se quiere negociar y las intenciones e intereses que están de por medio; por último, es fundamental jerarquizar los puntos de negociación según la importancia de cada uno, definiendo los máximos y mínimos a aceptar en cada caso.

**Factor 4: Supervisión (Ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18)**  
**Ítem 13: Las relaciones personales con sus superiores.**

**Gráfico 48.**



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

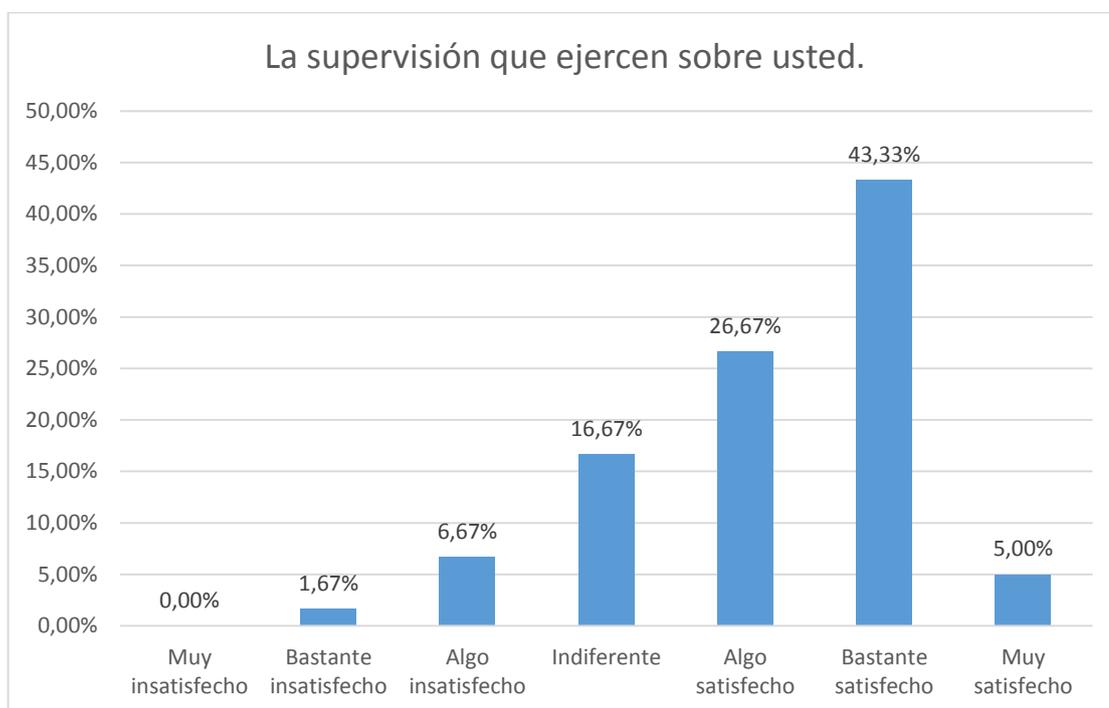
**Elaborado por:** la autora.

Se puede notar, que el 85,01% de los trabajadores muestra satisfacción en las relaciones personales con sus superiores. Es decir, que existe una apreciable mayoría que experimenta un nivel alto de agrado sobre este aspecto. Una cantidad mínima de trabajadores (6,67%) refiere sentirse insatisfecha.

Para mantener y desarrollar adecuadamente las relaciones personales de los trabajadores con sus superiores, es importante que la empresa desde sus líneas de liderazgo, jefaturas, supervisores, se muestren cordiales y con apertura al diálogo, promoviendo el trabajo en equipo y los objetivos en común de acuerdo a las estrategias organizacionales. Además, es importante que los superiores motiven y estimulen las capacidades de cada trabajador, apoyando las ideas y destacando los logros, considerando su opinión en las decisiones a tomarse.

## Ítem 14: La supervisión que ejercen sobre usted.

Gráfico 49.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

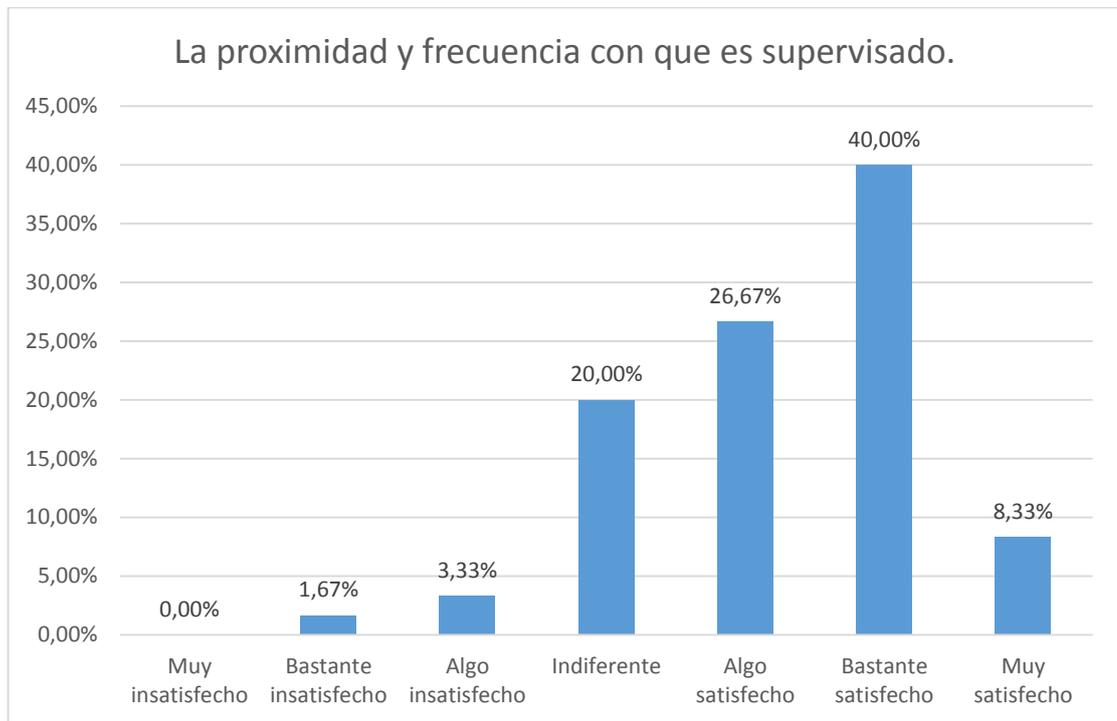
**Elaborado por:** la autora.

De acuerdo al gráfico se puede observar, que el 75% de los evaluados percibe satisfactoria la supervisión que ejercen sobre ellos, es decir, la mayor parte de los evaluados refiere que el control sobre sus funciones de parte de sus jefes no les causa dificultad. El grado de insatisfacción que experimentan los trabajadores en este sentido, es bajo.

Para mejorar la calidad de la supervisión sobre los trabajadores, es importante monitorear la calidad del trabajo, evaluar el desempeño, el rendimiento y la productividad conforme a los objetivos establecidos en el área. La capacidad de delegar le permite al supervisor desarrollar las competencias de los trabajadores, evitando concentrar funciones en una sola persona. El supervisor debe conocer el comportamiento humano y adquirir habilidades para desarrollar el talento de sus colaboradores, además debe estar en la vanguardia del conocimiento.

### Ítem 15: La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Gráfico 50.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

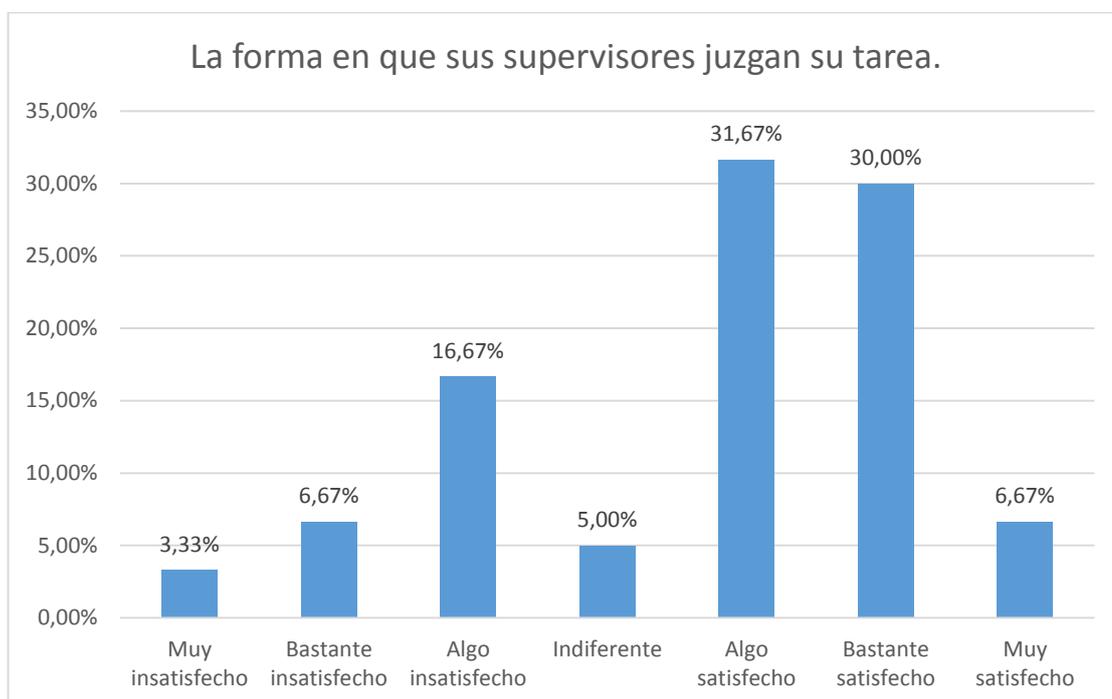
**Elaborado por:** la autora.

Se puede evidenciar, que el 75% de los trabajadores se siente satisfecho sobre la proximidad y frecuencia con que es supervisado. Es decir, que un alto número de evaluados se siente a gusto con la forma de supervisión que tiene.

Para mejorar la satisfacción laboral, es importante implementar medidas que faciliten la supervisión de los trabajadores, por ejemplo, llevar a cabo acciones de control que les permita valorar el trabajo que se realiza, pero también, reconocer y modificar posibles problemas. Las normas y reglas claras de funcionamiento laboral ayudaran al supervisor a disminuir el control excesivo sobre el desempeño laboral, además, la evaluación en el cumplimiento de objetivos será un medida objetiva para reconocer el compromiso en el trabajo desarrollado por su equipo.

### Ítem 16: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Gráfico 51.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

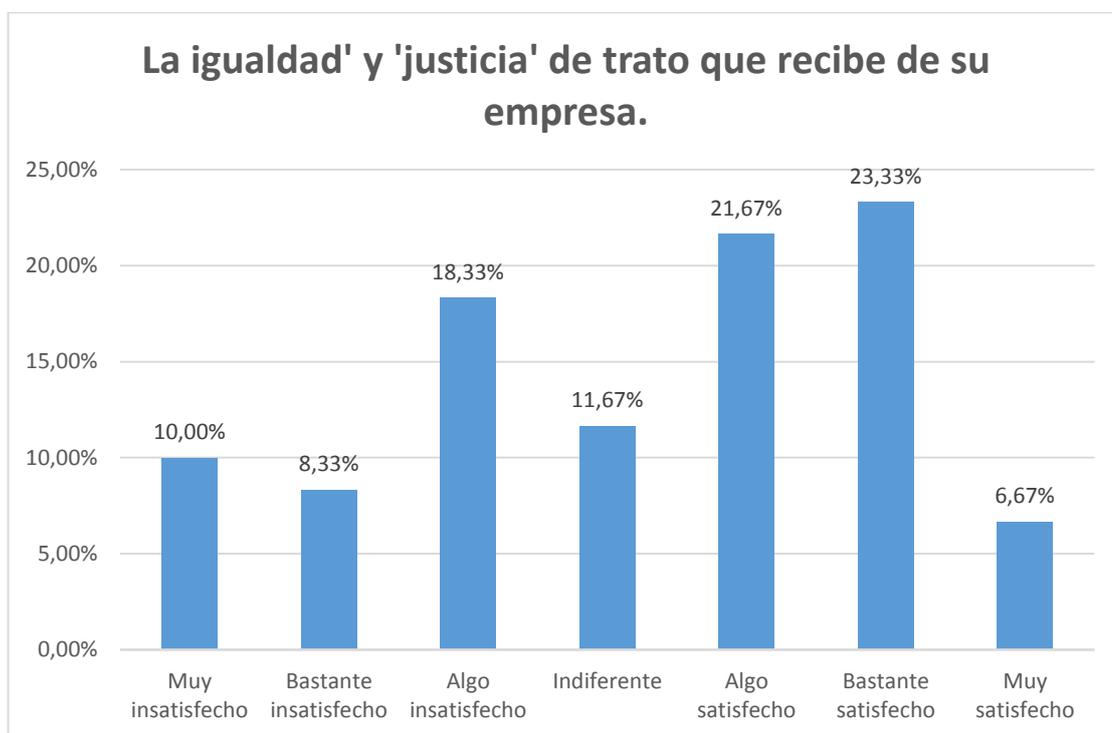
**Elaborado por:** la autora.

Se observa en el gráfico, que el 68,34% de los trabajadores muestran satisfacción sobre la forma en que sus supervisores juzgan su tarea. Es decir, que más de la mitad de los trabajadores percibe que su trabajo está siendo valorado positivamente.

Para desarrollar adecuadamente la forma en que los supervisores realizan el control sobre el personal, es necesario crear ciertas estrategias como por ejemplo, aplicar una supervisión eficiente, que tenga equilibrio, y se ocupe tanto por el cumplimiento de objetivos que favorecen el crecimiento de la empresa, como del aspecto humano, que es clave para generar lealtad entre los miembros del equipo. Entrenar y capacitar al personal es efectivo porque permite al supervisor asegurar el cumplimiento de los objetivos de sus trabajadores.

### Ítem 17: 'La igualdad' y 'justicia' de trato que recibe de su empresa.

Gráfico 52.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

**Elaborado por:** la autora.

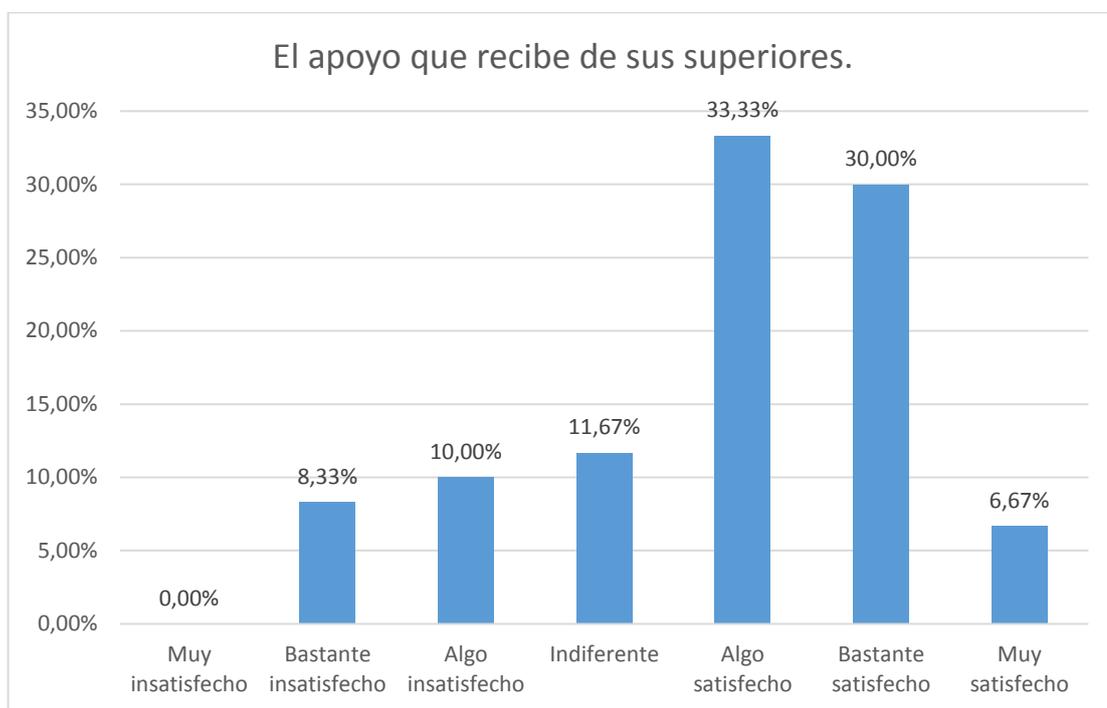
El gráfico revela, que el 51,67% de los trabajadores siente satisfacción respecto a la igualdad y “justicia” de trato que recibe de su empresa. Es decir, la mitad de los evaluados perciben un trato positivo de parte de la empresa. Sin embargo, hay se evidencia que el resto del personal, el 48% se muestra insatisfecho, es decir no percibe equidad en el trato de parte de la empresa.

Para beneficiar un trato igualitario hacia los trabajadores es pertinente que la empresa promueva un trato cordial y amable hacia el personal, motivándolo de forma permanente. Además, es prioritario establecer normas en la empresa que regulen la discriminación y que fomenten un ambiente igualitario, donde no se vulnere la dignidad los trabajadores en ningún sentido.

Por ejemplo, promover la vigilancia de las relaciones laborales para prevenir el acoso laboral. Sensibilizar y cultivar valores multiculturales y fomentar que, en el trato entre compañeros, destaque la tolerancia. Es necesario, que la contratación se realice bajo criterios objetivos de habilidades y competencias.

## Ítem 18: El apoyo que recibe de sus superiores.

Gráfico 53.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

**Elaborado por:** la autora.

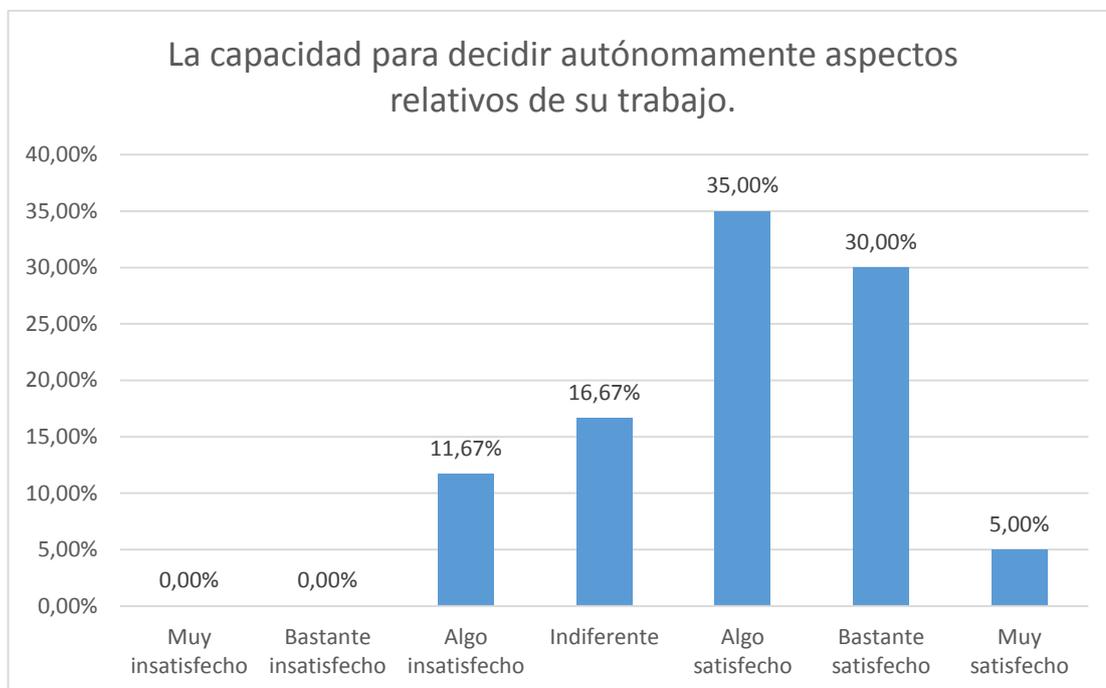
Los resultados revelan, que el 70% de los trabajadores muestra satisfacción sobre el apoyo que reciben de sus superiores. Es decir, que la mayoría del personal se siente respaldado en sus funciones. Por tanto, la tendencia es positiva, existiendo un porcentaje bajo de insatisfacción entre los trabajadores.

Para mejorar el nivel de apoyo de parte de los superiores, es importante, crear estrategias que faciliten este propósito, por ejemplo, practicar un liderazgo positivo, manteniendo abiertas las líneas de comunicación, es fundamental invertir el tiempo necesario para dar una retroalimentación enfocada en los aciertos y en el mejoramiento de sus funciones. Apoyar el crecimiento, ofreciendo capacitación y asistencia a eventos donde puedan intercambiar experiencias, favorece la satisfacción del personal.

## Factor 5: Participación (Ítems: 19, 20, 21)

### Ítem 19: La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo.

Gráfico 54.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

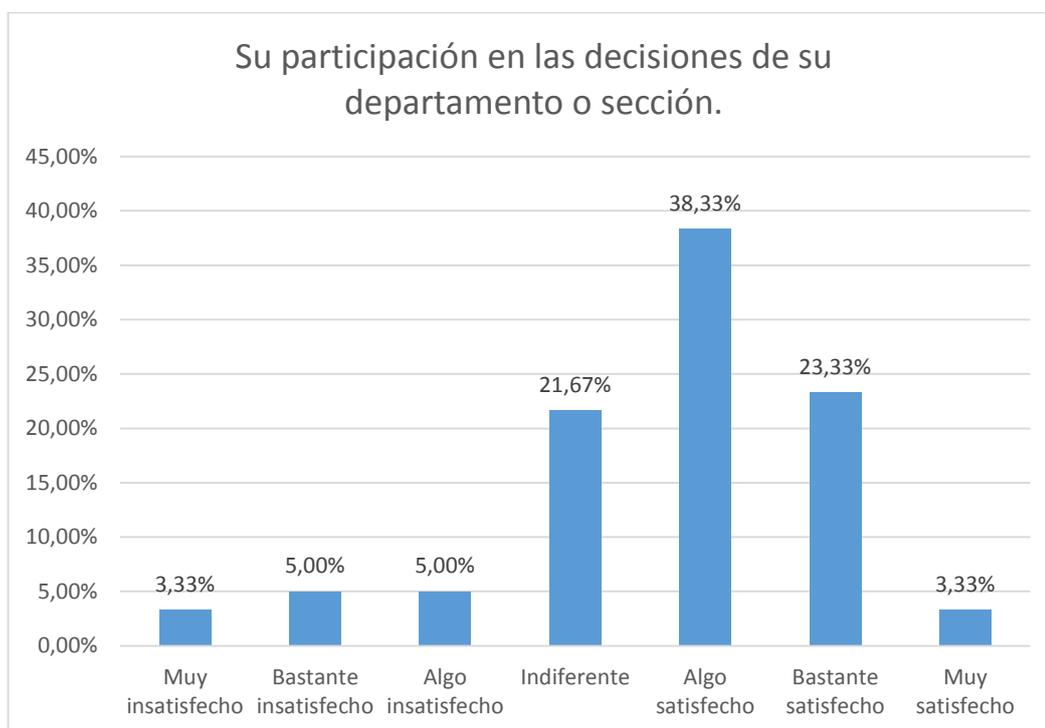
**Elaborado por:** la autora.

Se puede mirar, que el 70% de los trabajadores expresan satisfacción sobre la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo. Es decir, que existe un nivel apreciable de independencia en el desarrollo de sus actividades. Los datos expresan una alta satisfacción del personal en este sentido.

Algunas medidas para desarrollar la capacidad de los trabajadores al momento de decidir, estarían enfocadas, por ejemplo, en capacitarlos para que logren un empoderamiento de los conocimientos y criterios técnicos necesarios para tomar decisiones. Esta estrategia ayuda a las líneas de mando a centrarse más en la supervisión y en la confianza depositada en el personal para realizar el trabajo. Además, será importante recompensar la proactividad que expresen los trabajadores.

## Ítem 20: Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Gráfico 55.



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

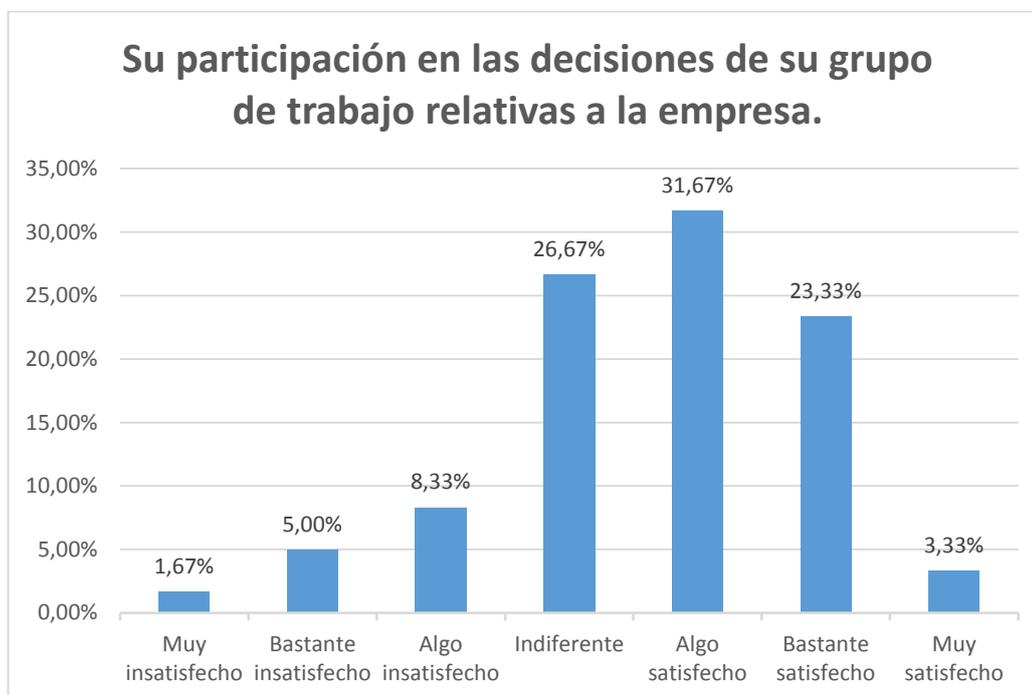
**Elaborado por:** la autora.

Se puede observar, que el 65% de los trabajadores se muestra satisfecho con la participación en las decisiones de su área de trabajo, es decir, que más de la mitad del personal se siente incluido y con la capacidad para aportar y colaborar en este sentido. Una baja cantidad de trabajadores se muestra insatisfechos.

Para que el personal pueda mejorar su participación en las decisiones de su sección, es necesario que la empresa muestre confianza en su equipo, explique adecuadamente las funciones y las expectativas que tienen. Además, es importante, mejorar la comunicación en los equipos de trabajo y generar reuniones de forma periódica con los trabajadores para hacer un seguimiento y direccionamiento de actividades.

**Ítem 21: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.**

**Gráfico 56.**



**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

**Elaborado por:** la autora.

Los resultados evidencian, que el 58,33% de los trabajadores expresan satisfacción acerca de su participación en las decisiones de su grupo de trabajo, es decir, que más de la mitad del personal se pronuncia positivamente. Además, se puede ver que existe un número importante de evaluados (27%) que se siente indiferente, la minoría se siente insatisfecho.

Promover la participación en la toma de decisiones puede mejorar la calidad y la aceptación de las decisiones; además, fomenta la motivación y la autoestima de los trabajadores y mejora las relaciones interpersonales con los colaboradores. Es importante, invitar al equipo de trabajo a participar en las decisiones, facilitándoles un espacio para que lo hagan, donde se escuche los análisis, las recomendaciones, las dudas, y por supuesto se respete las diferentes opiniones.

### 3.3 Correlación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral

Para realizar el análisis estadístico de los datos obtenidos y delimitar la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral se utilizó el Programa DYANE (Diseño y Análisis de Encuestas), a través del cual se aplicó la tabulación cruzada, que permite obtener la frecuencia conjunta de las dos variables, calculando la distribución de frecuencias de una variable para cada una de las categorías en las que se divide la otra variable con la cual se cruza (Santesmases, 2009).

Para identificar si existe o no relación entre las dos variables de estudio, se aplica a la tabulación cruzada el análisis de la prueba de Ji Cuadrado de Pearson, esta prueba determina si la diferencia observada en los porcentajes es estadísticamente significativa, tomando en cuenta la existencia de 16 grados de libertad, y si las variables tienen alguna relación o no, permitiendo confirmar o descartar la hipótesis de dependencia o independencia de las variables en función de los resultados arrojados.

Las hipótesis formuladas para la presente investigación se presentan a continuación:

- Hipótesis nula: hay independencia entre las variables, es decir, el estrés y la satisfacción laboral no están relacionados entre sí.
- Hipótesis alterna: hay dependencia entre las variables, es decir el estrés laboral si se relaciona con la satisfacción laboral.

Para el análisis de los datos, y para comprobar o descartar las hipótesis planteadas, se tiene que: si  $p$  es menor a 0.05 existirá dependencia entre las variables, y si es valor de  $p$  es mayor a 0.05, existiría independencia entre las variables.

**Tabla 8.**

#### **Correlación entre las variables de estrés y satisfacción laboral**

<b>Tipos de Estrés laboral</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Tipo de relación</b>
Estrés fisiológico	$p= 0.6435$	Independiente
Estrés de comportamiento social	$p= 0.7626$	Independiente
Estrés intelectual y laboral	$p= 0.7315$	Independiente
Estrés psicoemocional	$p= 0.7918$	Independiente

**Fuente:** Análisis de datos – Dyane V.4

**Elaborado por:** la autora.

Según los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico de la tabulación cruzada y de la prueba de Ji Cuadrado de Pearson y tomando en cuenta que el nivel de significancia corresponde al  $5\% = 0.05$ , se puede señalar que no existe relación entre estrés y satisfacción laboral, ya que los valores de  $p$  son mayores a  $0.05$ , siendo estos mayores al nivel de significancia establecido.

Por tanto, frente a la pregunta planteada para la presente investigación, que indica lo siguiente: ¿En qué medida afecta el estrés a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito?, se señala que en la actualidad, en base a los resultados obtenidos de la investigación realizada, el nivel de estrés es bajo; mientras que la satisfacción laboral es alta, situación observada entre los trabajadores que pertenecen a sus mandos medios, es decir: jefes, profesionales o técnicos de PINTULAC; consecuentemente la satisfacción laboral en el personal investigado no se encuentra afectada por los niveles de estrés resultantes de la investigación. De esta manera, se acepta la hipótesis nula de independencia de las variables examinadas, ya que no se encontró ninguna relación entre ellas.

## **Capítulo Cuarto**

### **Plan de mejora de la satisfacción laboral y disminución del estrés de la organización**

#### **4.1 Justificación**

Considerando que el estrés hace cada vez más presencia dentro de las organizaciones, generando importantes secuelas negativas para los trabajadores, es fundamental promover la reflexión y la concienciación acerca de la prevención y el manejo del estrés en las organizaciones, lo cual favorece sin duda a mejorar procesos de satisfacción en los trabajadores.

Así, sobre la base de los resultados obtenidos de la investigación realizada acerca del estrés ocupacional y satisfacción laboral, se propone a continuación un plan de mejora para la empresa Pintulac, con el fin de mitigar el estrés e incrementar la satisfacción laboral en el personal que la conforma.

La propuesta, tiene con fin implementar medidas preventivas y correctivas en función de los requerimientos actuales de la empresa, y así mejorar sus condiciones laborales, contribuyendo de esta manera al bienestar de los trabajadores.

#### **4.2 Objetivos del Plan de mejora**

##### **-Objetivo general:**

Generar un plan de acción que permita disminuir el nivel de estrés y aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac.

##### **-Objetivos específicos:**

- Programa de manejo y prevención del estrés
- Programa para incrementar la satisfacción laboral
- Desarrollar estrategias de afrontamiento del estrés
- Mejorar el rendimiento y productividad de los trabajadores.
- Favorecer las condiciones del ambiente físico del trabajo.
- Desarrollar habilidades de liderazgo y de negociación.

- Realizar una evaluación de los riesgos ergonómicos y crear medidas preventivas.

### **4.3 Desarrollo del Plan de mejora**

El plan de mejora, se desarrolla a partir de los indicadores encontrados en los datos estadísticos analizados, enfatizando en aquellos ítems que puntuaron negativamente. Así, en cuanto a estrés laboral se toma como fundamento los 4 tipos de estrés examinados, y para satisfacción laboral las 5 categorías estudiadas. Además, se incluyen medidas para prevenir riesgos ergonómicos de parte de la empresa.

#### **4.3.1 Programa de manejo y prevención del estrés**

Las estrategias a implementarse en la empresa para contrarrestar el estrés ocupacional, están encauzadas a afrontar aquellos ítems del cuestionario de estrés, que reportaron mayor nivel de frecuencias, los cuales se detallan a continuación:

a) Síntomas físicos: “Dolor en el cuello, espalda o tensión muscular”, “Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon”, “Dolor de cabeza”, “Trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche”.

b) Síntomas de comportamiento social: “Dificultad en las relaciones familiares” y “Dificultad en las relaciones con otras personas”.

c) Síntomas intelectuales-laborales: “Sentimiento de sobrecarga de trabajo”, “Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes”, “Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida”, “Cansancio, tedio y desgano”, “Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad” y “Deseo de cambiar de empleo”.

d) Síntomas psicoemocionales: “Sentimiento de irritabilidad”, “Sentimiento de angustia”, “Comportamientos rígidos, obstinación y maldad”, y “Sensación de no poder manejar los problemas de la vida”.

#### **Estrategias para la prevención y manejo del estrés**

##### ➤ A nivel del trabajador

Desde el personal, es necesario adoptar y practicar medidas que favorezcan el desarrollo saludable de las actividades, con el fin de impedir el apareamiento de síntomas del estrés o reducirlos al mínimo.

- Medidas para disminuir los síntomas físicos:

- Tomar suficiente agua durante el día y evitar el exceso de cafeína.
  - Cumplir las 5 comidas diarias. Tener bocadillos saludables en el escritorio.
  - Realizar varias pausas activas durante el día.
  - Mantener un horario de sueño regular, descansando las 8 horas diarias.
  - Escuchar música relajante.
  - Practicar ejercicios de estiramiento o de digitopresión para reactivar la circulación y la energía.
  - Dar un masaje en las sienes o en las palmas de las manos.
- Medidas para mejorar el comportamiento social:
    - Aprender a escuchar y practicar la empatía.
    - Reconocer el trabajo de los demás.
    - Respetar los diferentes puntos de vista, evitar las críticas.
    - Mantener una comunicación fluida.
    - Construir red de relaciones sanas.
- Medias para contrarrestar los síntomas intelectuales-laborales:
    - Delegar responsabilidades.
    - Contar con un entorno laboral óptimo.
    - Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.
    - Planificar el día, priorizando actividades.
    - Realizar cortos periodos de descanso
    - Utilizar una agenda actualizada, donde se registren todas las actividades a realizarse.
    - Establecer objetivos que generen desafío y permitan la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas.
    - El deshago con terceros (personas confiables) mitiga la frustración.
- Medidas para mitigar los síntomas emocionales:
    - Ser flexible para admitir situaciones contrarias al criterio personal, ser tolerantes
    - Expresar honestamente los puntos de vista.
    - Evitar el perfeccionismo.
    - Practicar técnicas de relajación y respiración.

➤ A nivel de organización

Es importante que la empresa genere estrategias para el mejoramiento del ambiente de trabajo, considerando el tema físico, ergonómico, de seguridad y de higiene, puesto que contribuyen al bienestar del trabajador.

- Medidas a implementarse:
  - Verificar que el volumen de trabajo tenga coherencia con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
  - Diseñar el puesto de trabajo, proveyendo las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.
  - Definir claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores, evitando el conflicto o ambigüedad de roles, la incertidumbre o falta de información.
  - Lograr que los calendarios de trabajo sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.
  - Proveer oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
  - Adecuación de los estilos de liderazgo.
  - Promover la participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal.
  - Crear círculos de calidad, grupos de asesoría y soporte para los trabajadores.
  - Favorecer la participación activa, el trabajo de equipo y la solidaridad laboral.
  - Promocionar actividades innovadoras para contrarrestar el estrés, los cuales sean enviados por línea a los trabajadores, con una frecuencia mensual.
  - Generar un buzón de sugerencias, para recopilar las inquietudes del personal.
  - Ofrecer cursos después de la jornada laboral o fines de semana, auspiciados por la empresa, por ejemplo de fotografía.
  - Realizar jornadas de integración, o actividades como campeonatos de fútbol.
  
- Medidas ergonómicas a implementarse:

Una vez que la empresa realice un adecuado diagnóstico de los riesgos ergonómicos existentes en la empresa, es necesario que proceda a implementar medidas preventivas y correctivas relacionadas a cargas físicas a través del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, las cuales se detallan a continuación:

1. Adaptación de puestos de trabajo a las condiciones particulares de los trabajadores.

2. Realizar exámenes médicos periódicamente, para detectar lesiones músculo-esqueléticas.
3. Establecer la rotación de puestos si la tarea que se realiza es demasiado pesada.
4. Procurar pausas en la jornada laboral para cambiar de postura.
5. Cambiar de posición, cuando los movimientos son excesivamente repetitivos.
6. Monitorear las técnicas de manipulación, sustituyéndola por la mecánica preferentemente.
7. Respetar los límites de peso de manipulación, utilizando técnicas adecuadas en el manejo de cargas.
8. Utilizar herramientas apropiadas de acuerdo al giro del trabajo.
9. El lugar de la oficina debe ser lo suficientemente espacioso para evitar posturas estáticas o forzadas.
10. Adaptar los muebles de oficina, tomando en cuenta una adecuada distancia para el alcance de los materiales.
11. La silla de trabajo debe permitir la movilidad de la espalda y de las piernas, adaptándose a los movimientos del trabajador.
12. La pantalla de la computadora debe estar frente al trabajador a una distancia mínima de 55 cm.

Otras medidas a ser implementadas, se enfocan en el desarrollo de charlas de capacitación al personal, sobre dos temas específicos, que se exponen a continuación:

#### Charla de prevención y manejo del estrés

- Responsable: Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
- Dirigido a: Personal de Pintulac-Matriz
- Duración: 2 horas
- Objetivo: Reconocer, manejar y afrontar el estrés laboral de forma eficiente.
- Contenidos:
  - Abordaje teórico del estrés y estrés laboral.
  - Sintomatología del estrés. Causas y consecuencias del estrés.
  - Hábitos saludables que previenen y mitigan el estrés.
  - Herramientas para protección de la salud física y mental.

- Estrategias de autocuidado: plan personal para el control de estrés expuesta a través de un video corto (5 minutos): “Be Happy”.
- Sesión corta de relajación física y de visualización (20 minutos), aplicando relajación progresiva y técnicas de respiración profunda y controlada.
- Metodología: Desarrollar los contenidos con medios audiovisuales (presentaciones power point), basada en una metodología participativa.
- Evaluación: Se proporciona a los participantes de la charla, una corta evaluación de varias preguntas acerca del contenido de la presentación.

#### Charla sobre la Gestión adecuada del tiempo

- Responsable: Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
- Dirigido a: Personal de Pintulac-Matriz
- Duración: 2 horas
- Objetivo: Proporcionar herramientas útiles para el adecuado manejo del tiempo.
- Contenidos:
  - Gestión del tiempo en el trabajo: significado y estadísticas
  - ¿Falta de tiempo o mala organización?
  - ¿Cuáles son los ladrones del tiempo?: como identificarlos y contrarrestarlos.
  - Diversos métodos para gestionar el tiempo de trabajo óptimamente: GTD (gestión de tiempo), el Diagrama de Gantt, Método Quicks Wins, Podomoro, EL Scrum.
  - Trucos para evitar la multitarea y la procrastinación.
  - Consejos para optimizar mejor el tiempo.
- Metodología: Desarrollar los contenidos con medios audiovisuales (presentaciones power point), basada en una metodología participativa.
- Evaluación: Se proporciona a los participantes de la charla, una corta evaluación de varias preguntas acerca del contenido de la presentación.

#### **4.3.2 Programa para mejorar la satisfacción laboral**

Las medidas a implementarse para aumentar la satisfacción laboral entre los trabajadores, se configura en torno a los resultados obtenidos del cuestionario de satisfacción

laboral, tomando en cuenta los ítems que menor grado de satisfacción puntuaron, los mismos se detallan a continuación:

a) Satisfacción intrínseca: “Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca”.

b) Ambiente físico: “La temperatura del lugar del trabajo”

c) Prestaciones: “El salario que recibe”, “Oportunidades de formación que le ofrece la empresa”, “Oportunidades de promoción que tiene”.

d) Supervisión: “La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa”,

e) Participación: “Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa”.

### **Estrategias para incrementar la satisfacción laboral**

#### ➤ A nivel individual

Las estrategias a implementarse para contribuir al aumento de la sensación de agrado de los trabajadores hacia su trabajo, se señalan a continuación:

- Estrategias para mejorar la satisfacción laboral
  - Analizar las tareas requeridas en el trabajo y determinar qué habilidades se requieren para cada tarea y con qué frecuencia deben aplicarse.
  - Comparar las competencias identificadas con las de otros profesionales con cargos similares, para reconocer las nuevas competencias que no se habían tomado en cuenta.
  - Identificar las competencias en que se destaca la empresa y sean de utilidad para mejorar la eficiencia de las labores.
- Estrategias para renovar el ambiente físico:
  - Distribuir el volumen de trabajo e incorporar ciclos de trabajo-descanso. Estos ciclos permiten al cuerpo eliminar el calor excesivo, disminuir la producción del calor interno, y proveer más circulación de sangre a la piel.
  - Es útil abrir las ventanas en ambientes calurosos de trabajo, usar ventiladores, o usar otros métodos para crear flujos de aire, como tubos de ventilación.
- Estrategias para favorecer las prestaciones
  - Generar ante la empresa una propuesta de aumento de sueldo, mediante técnicas de negociación.

- Buscar seminarios, talleres y cursos que puedan ayudar a mejorar las competencias, si implica invertir dinero o tiempo laboral, se puede dialogar con los jefes, para llegar a un trato que convenga a ambas partes. Buscar cursos on-line gratuitos.
  - Interés por aprender, trabajar en equipo y ser creativo.
  - Estrategias para beneficiar la supervisión
  - Promover procesos de comunicación claros y oportunos, de forma vertical y horizontal.
  - Estrategias para contribuir a la participación
  - Plantear ideas innovadores y útiles en función de las necesidades de la empresa.
- A nivel organizacional
- Equilibrio entre vida laboral y personal: La conciliación laboral es un punto muy importante a tener en cuenta. Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y que dispongan de tiempo para asuntos personales les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la empresa.
  - Aunar al equipo entorno a los objetivos a conseguir dentro de la empresa: establecer desafíos de manera que se mantengan activos y en alerta ante nuevos retos.
  - Crear un lugar de trabajo óptimo: crear un espacio de trabajo que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados.
  - Dar autonomía: desde la empresa es positivo aportar autonomía a los trabajadores para que puedan asumir desafíos que consideren necesarios para la empresa, les proporciona una mayor confianza en ellos mismos y se ven positivamente valorados en el trabajo.
  - Actividades de capacitación: reemplazar la capacitación aúlica por estancias o espacios al aire libre.
  - Rotación de puestos con el objeto que los trabajadores adquieran experiencia en varios puestos, brindándole la oportunidad de ampliar sus conocimientos y de demostrar su capacidad para ser promovido.
  - Flexibilidad en el horario. Elección de días libres y vacaciones de parte de los trabajadores.

- Es fundamental cerciorarse de la equidad del sistema empleado para motivar a la gente. El trabajador se siente inclinado a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se le brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros, que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.
- Propiciar Sentimiento de Pertenencia: informar sobre la misión, visión, objetivos y valores al personal, a fin de conocer el direccionamiento estratégico de la organización.
- Política de incentivos: los logros se deben reconocer y premiar, tanto a nivel económico con una parte del salario ligado a objetivos, como en forma de felicitaciones personales, premios e incentivos (por ejemplo, un viaje o una vacaciones pagadas para el trabajador y su familia).
- El trabajador debe sentirse cuidado por la empresa y sentir que ésta vela constantemente por su seguridad y bienestar a través de chequeos médicos, disponibilidad de los equipos de protección individual (EPIS) y las medidas colectivas necesarias y también con el máximo cuidado de aspectos como la limpieza y el confort de las estancias.
- Seleccionar la persona adecuada para el puesto de acuerdo con sus intereses y habilidades, la persona presentara un mayor rendimiento si se encuentra en el puesto correcto.
- Actividades de integración: torneos de fútbol, tenis o maratones, actividades outdoor, concurso de dibujos para los hijos de los trabajadores.

Otras medidas a implementarse, estarían enfocadas en el desarrollo de Charlas por parte del Área de Talento Humano, a continuación se detallan dos temas puntuales:

1.- Charla de Motivación para el personal

- Responsable: Área de Talento Humano
- Dirigido a: Personal de Pintulac-Matriz
- Duración: 2 horas
- Objetivo: Promover la motivación personal y laboral mediante estrategias útiles.
- Contenidos:
  - ¿Qué es la motivación? Motivación y talento

- El proceso motivacional. Dimensiones de la motivación
- Teorías de la motivación: de contenido y de proceso
- ¿Cómo crear ambientes altamente motivadores?
- Técnicas de motivación laboral
- Dinámicas de motivación
- Autocoaching para mejorar la calidad de nuestros pensamientos-palabras-acciones-hábitos.
- Video motivacional (8 minutos)
- Metodología: Desarrollar los contenidos con medios audiovisuales (presentaciones power point), basada en una metodología participativa.
- Evaluación: Se proporciona a los participantes de la charla, una corta evaluación de varias preguntas acerca del contenido de la presentación.

## 2.- Charla sobre Habilidades de Liderazgo y Dirección

- Responsable: Área de Talento Humano
- Dirigido a: Personal de Pintulac-Matriz
- Duración: 2 horas
- Objetivo: Potenciar el desarrollo de habilidades de liderazgo a partir de nuevas tendencias y herramientas.
- Contenidos:
  - Enfoques de liderazgo: transformacional y situacional.
  - 5 prácticas del liderazgo ejemplar: habilidades y competencias del líder.
  - ¿Cómo liderar a trabajadores de diversas generaciones?
  - El feedback como herramienta de gestión.
  - Métodos para construir líderes.
  - Coaching para desarrollar el potencial de los colaboradores.
  - Participación, trabajo en equipo y comunicación efectiva.
  - Resolución de conflictos, negociación y toma de decisiones.
- Dinámicas: 1) Dinámica para entender la relación RESPONSABILIDAD-PODER.
- 2) Dinámica: Cada quien aporta e importa
- Aplicación del Test: ¿Usted gestiona o hace las cosas?

- Técnicas: 1) Técnicas de creatividad para la toma de decisiones. Aplicación práctica.  
2) Técnicas para generar consenso.
- Metodología: Desarrollar los contenidos con medios audiovisuales (presentaciones power point), basada en una metodología participativa.
- Evaluación: Se proporciona a los participantes de la charla, una corta evaluación de varias preguntas acerca del contenido de la presentación.

## Conclusiones

En la presente investigación, mediante el análisis teórico realizado, se logró examinar el estrés y la satisfacción laboral desde una perspectiva más integral, llegando a identificar los mecanismos de funcionamiento de cada uno, es decir, desde los diversos modelos teóricos como se conciben y se manifiestan en el medio laboral. Se pudo realizar un acercamiento más profundo a la evolución de cada constructo, reconociendo sus causas y consecuencias en el ser humano, lo cual contribuye a dilucidar con mayor énfasis las formas de enfrentar el estrés y mejorar la satisfacción.

Además, se determinó mediante un análisis estadístico, el nivel de incidencia que tienen el estrés y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Pintulac. Los resultados conseguidos, reportan en general que los niveles de estrés ocupacional son bajos, y que el grado de satisfacción laboral es alto. Tomando en cuenta que la hipótesis de investigación planteada afirma que: “existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral”, se puede indicar que el estrés no incide ni afecta a la satisfacción laboral, ya que según los datos estadísticos investigados, no existe correlación entre las dos variables. Por tanto, la hipótesis de investigación es descartada, asumiendo la posición que afirma que el estrés no es dependiente de la satisfacción laboral, es decir, son variables independientes.

Si bien a nivel global el estrés entre los trabajadores puntúa bajo, desde una perspectiva más específica, se puede evidenciar que factores físicos como dolor de cuello, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza y trastornos del sueño tienen altas frecuencias, afectando las actividades del personal. También, se observa dentro de los factores de comportamiento social que existen dificultades en las relaciones familiares, además, se registran problemas de sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio y desgano dentro de los factores intelectuales-laborales que puntúan muy alto. En los factores psicoemocionales existen sentimientos de irritabilidad, de angustia y de no poder manejar los problemas de la vida, además, de comportamientos rígidos que se ubican en un nivel medio.

En relación al análisis de los niveles de satisfacción laboral, se puede notar que aunque a nivel integral la satisfacción laboral es elevada, se experimenta un grado medio de satisfacción en cuanto al salario, oportunidades de formación y de promoción que le ofrece la empresa, así como a la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la empresa. Se

observa, que factores relacionados al ambiente físico del trabajo y a la satisfacción que le produce su trabajo, generan más satisfacción laboral.

En función del análisis realizado sobre estrés y satisfacción laboral, se presentó un plan de mejora a la empresa Pintulac. Este aporte realizado a la presente investigación, está enfocado en implementar a nivel individual y organizacional medidas para mitigar el estrés ocupacional y además, la generación de estrategias que incrementen los niveles de satisfacción laboral.

El plan de mejora desarrollado, tiene como propósito crear prácticas y condiciones saludables de trabajo, donde los mecanismos preventivos y correctivos creados promuevan mejor rendimiento, productividad y desempeño laboral. Así, lo que se persigue mediante este aporte, es defender el bienestar y calidad de vida de los trabajadores en todas sus dimensiones.

## Recomendaciones

Una vez concluida la tesis, se realizan a continuación varias recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación.

Es importante actualizar y validar de forma permanente, la información obtenida de investigaciones teóricas que se desarrollan en torno al estrés y a la satisfacción laboral, debido a la relevancia e impacto que poseen dentro de medios organizacionales.

Utilizar nuevos instrumentos de evaluación para medir el estrés y la satisfacción laboral escogidos de acuerdo a las necesidades corporativas, que permitan confirmar o descartar el nivel de relación entre las dos variables o su independencia.

Replicar el modelo de investigación para el análisis de nuevas variables de estudio, ligadas al modelo de gestión, utilizando nuevos programas de análisis estadísticos, los cuales faciliten el cumplimiento de los objetivos planteados.

Analizar desde el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, conjuntamente con el Área de Talento Humano, el diagnóstico actual del estrés y la satisfacción laboral obtenido de la investigación, con el fin de implementar acciones que contrarresten los factores negativos que afectan el bienestar de los trabajadores.

Realizar de forma semestral un seguimiento a las medidas preventivas y correctivas aplicadas para mitigar el estrés, que deberán actualizarse en función de los requerimientos del personal.

Alinear las estrategias enfocadas en mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores a la misión y visión de la empresa, para conseguir resultados más efectivos a todo nivel. El compromiso de parte de los actores de la empresa es vital para empoderarse del plan de acción y de su ejecución.

Movilizar los recursos necesarios para obtener resultados positivos a corto, mediano y largo plazo, sensibilizando al personal sobre la importancia del autocuidado en el entorno laboral y de la incorporación de técnicas apropiadas para gestionarlo.

Promover una cultura de cambio e innovación, donde el personal reconozca los beneficios que se generan a partir de la aplicación de medidas protectoras de su salud física y emocional, brindándole las condiciones para llevar a cabo prácticas favorables en el desarrollo de sus actividades.

## Fuentes de información

- Abrajan Castro María, Contreras José y Montoya Sandra. 2009. *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Baja California: Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 14, núm. 1, enero-junio, pp. 105-118.
- Cascio Andrés y Gillén Carlos. 2010. *Psicología del trabajo*. Barcelona: Planeta. S.A.
- Chiang Margarita, Salazar Mauricio, Huerta Patricia y Partido Antonio. 2008. *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Talca: Revista Universum N: 23 Vol.2: 66-85.
- Collantes María y Marcos Juan. 2012. *La salud mental de los trabajadores*. Madrid: Walters Kluewer.
- Creus Solé, Antonio. 2013. *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Marcombo.
- Cuadra Alejandro y Veloso Constanza. 2007. *Liderazgo, Clima y Satisfacción en las organizaciones*. Talca: Revista Universum N° 22 Vol.2:40-56, 2007.
- Falzon, Pierre. 2009. *Manual de Ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- Fernández María Isabel y otros. 1995. Estudios de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un Área de Madrid. Madrid: Rev. Esp. 69: 487-497.
- Floría, Pedro. 2013. *Control del estrés laboral*. Madrid: Fundación Cofemetal.
- Furnham Adrián. 2001. *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Express.
- García Ninet, José. 2012. *Manual de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad, higiene y salud en el trabajo*. Barcelona: Atelier.
- Gil-Monte, Pedro. 2005. *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, Pedro. 2012. *Riesgos Psicosociales en el trabajo y Salud ocupacional*. Valencia: Rev Perú Med Exp Salud Pública.
- Guillén Carlos y Guil Rocío. 1999. *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.
- Gutiérrez Rodolfo E. y Ángeles Yara I. 2012. *Estrés Organizacional*. México: Trillas.

- Leibovich de Figueroa Nora y Shufer Marta L. 2002. *El Malestar y su evaluación en diferentes contextos*. Buenos Aires: Eudeba.
- Leka, Stavroula, Griffiths Amanda y Cox Tom. 2004. *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Institute of work, Health and Organizations (I-WHO), Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones-Organización Mundial de la Salud.
- Moreno Jiménez, Bernardo. 2010. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo.
- Newstrom John. 2007. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Peiró, José María. 2001. *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Valencia: INSHT. - núm. 13, 201; p. 18-38.
- Peiró, José María. 2005. *Desencadenantes del Estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Piñuel Iñaki y Zabala. 2008. *La dimensión interior*. Madrid: Pirámide.
- Spector Paul. 2002. *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Robbins Stephen y Judge Timothy. 2009. *Comportamiento organizacional*. Juárez: 13° ed., Pearson.
- Ruiz-Frutos Carlos, García Ana, Delclós Jordi y Benavidades Fernando. 2007. *Salud Laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Salanova, Marisa. 2009. *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis S.A.
- Sánchez Cañizares Sandra, Fuentes García Fernando y Artacho Ruíz Carlos. 2008. *Rankings internacionales de satisfacción laboral, Capital Humano*. Córdoba: N.-219.
- Weinert, Ansfried. 1985. *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.

# **Anexos**

**Anexo 1: Cuestionario para la evaluación del estrés –  
Tercera Versión de Villalobos, Gloria, Bogotá**

Estimado colaborador como parte de un proceso de investigación para la realización de mi tesis de maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar, debo realizar un cuestionario sobre estrés laboral. Le agradezco de antemano por su tiempo y por las respuestas consignadas a este cuestionario. Los resultados obtenidos serán utilizados con fines académicos exclusivamente. Por tanto, la información es confidencial y se asegura el anonimato de la misma.

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				

17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

**Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá, Josep L. y Peiró, José M.**

Estimado colaborador como parte de un proceso de investigación para la realización de mi tesis de maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar, debo realizar un cuestionario sobre satisfacción laboral. Le agradezco de antemano por su tiempo y por las respuestas consignadas a este cuestionario. Los resultados obtenidos serán utilizados con fines académicos exclusivamente. Por tanto, la información es confidencial y se asegura el anonimato de la misma.

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
			X			

Tal vez algún aspecto de las preguntas *no corresponde exactamente* con las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la pregunta, y califique en consecuencia a la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En todos los demás casos escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y marque la casilla con una cruz.

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
4. El salario que usted recibe.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		

5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
7. El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
10. La temperatura de su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
12. Las oportunidades de promoción que tiene.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
13. Las relaciones personales con sus superiores.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
14. La supervisión que ejercen sobre usted.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
18. El apoyo que recibe de sus superiores.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

### Anexo 3: Carta de aceptación de la Empresa Pintulac



Quito, 12 de Febrero del 2016

**UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR**  
ÁREA DE GESTIÓN  
**MÁSTER ELIZABETH PÉREZ**  
COORDINADORA DE LA MAESTRÍA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO  
Presente.-

De mi consideración.-

Mediante la presente, Yo Julián Montalvo, Líder de Desarrollo Humano de la Empresa PINTULAC TRECX CIA. LTDA., acepto y estoy de acuerdo que la señorita María Fernanda Bermúdez Hinojosa, estudiante de la Maestría en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Simón Bolívar, desarrolle el siguiente tema de investigación en la empresa: “El estrés laboral y sus efectos en la satisfacción laboral”, para lo cual contará con nuestro apoyo y con las facilidades necesarias para su trabajo de investigación.

Atentamente,

**Lcdo. Julián Montalvo**  
Líder de Desarrollo Humano  
**PINTULAC TRECX CIA. LTDA.**



QUITO - MATRIZ: Rumiurco Oe4-365 y Pedro Freile, Cotocollao PBX: 02 2530 912 Fax: 02 2598 451 - CARCELÉN - CARAPUNGO - CALDERÓN - COMITÉ DEL PUEBLO - BASE AÉREA - SAN CARLOS - EL INCA - LABRADOR - LA Y - MAÑOSCA - PLAZA ARGENTINA - SANTA CLARA - BASÍLICA - EL PINTADO - SANTA BÁRBARA - GUAJALÓ - GUAMANI - SAN RAFAEL - SANGOLQUI - CUMBAYÁ - TUMBACO - GUAYAQUIL: Alborada / Juan Tanca Marengo / Atarazana - CUENCA: Aeropuerto / El Arenal - AMBATO: Huachi Chico / Ficoa - CAYAMBE - IBARRA - ESMERALDAS - ATACAMES - LATACUNGA - SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS: Vía Chone / Vía Quevedo - MANTA - EL COCA Servicio al Cliente ☎022 297 071 ✉ventas@pintulac.com.ec 🌐www.pintulac.com.ec 📘facebook.com/pintulac 📱google.com/+pintulac