

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano

**Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la
Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano-
IFTH Quito, en el año 2019**

Darianna Lilibeth Fuentes Bolaños

Tutora: Nalini Elizabeth Pérez Gaibor

Quito, 2021



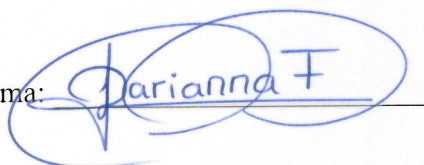
Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Darianna Lilibeth Fuentes Bolaños, autora de la tesis intitulada “Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) Quito, en el año 2019”, 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 los formatos virtual, electrónico, digital, 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 autor/a 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.

30 de marzo de 2021

Firma:



Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 en el Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) Quito, en el año 2019. La institución se encarga de cooperar con el aprendizaje de la ciudadanía, mediante el apoyo técnico, administración de planes de seguimiento académico, financiero y ocupacional. El IFTH no contaba con un estudio investigativo sobre las dos variables planteadas como es el estrés laboral y la satisfacción laboral, por lo cual por mayor accesibilidad de la investigadora se procedió a la aplicación del tema de estudio a todo el personal de la Coordinación Zonal 2 que está conformado por cincuenta personas. Las herramientas para medir el nivel de estrés y satisfacción laboral fueron elaboradas por la autora de la investigación, dichos cuestionarios se validaron a través del sistema SPSS calculando el Alfa de Cronbach y el panel de expertos, los cuales permitieron obtener resultados de la investigación de manera individual. Se realizó la comparación de las dos variables en el cual se obtuvo como resultado que existe un nivel de correlación negativa baja, causando un resultado a la inversa, es decir, que la variable independiente aumenta la otra disminuye, pero no podrán relacionarse. Los resultados de la investigación evidencian una correlación negativa baja del estrés y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Coordinación Zonal 2. Si bien los resultados de los niveles de estrés laboral y de insatisfacción laboral arrojan valores bajos, se consideró importante desarrollar un plan de acción para mitigar el estrés laboral y fortalecer la satisfacción laboral.

Palabras clave: estrés laboral, reconocimiento, satisfacción laboral, correlación

En memoria de mi querida madre Gloria Elena Bolaños López mi ángel del cielo, a mis hermanas Jenniffer y Estefanía, a mis lindos sobrinos Alejandro e Isaac y a mi cuñado Patricio Montalvo, quienes con su apoyo incondicional, me enseñaron que con perseverancia y disciplina, puedo llegar a cumplir mis sueños.

A mi tía Laura, y a mis primos Gustavo y Vladimir Acosta, quienes me ayudaron de la mejor manera con sus buenos consejos. A toda mi familia, por creer y confiar en cada cosa que hice gracias a mi esfuerzo y dedicación.

A mi querida Universidad Andina Simón Bolívar, en especial al Área de Gestión de la Carrera de Talento Humano, por formarme estos años como una excelente profesional, y poder brindar a la sociedad mis conocimientos aprendidos.

Agradecimientos

No hubiese podido llegar a esta etapa sin Dios, el cual me ha llenado de sabiduría y destreza para realizar este trabajo de investigación que ahora lo culmino con éxito.

Gracias a mi familia, quienes me han permitido vivir con intensidad cada minuto de mi vida, sin duda son el pilar fundamental, ya que gracias a su comprensión, amor, apoyo, tolerancia y paciencia estoy llegando a alcanzar una meta más en mi vida.

Mi sincero agradecimiento a los maestros que formaron parte de este trayecto en esta prestigiosa institución educativa en la cual he podido formarme como una excelente profesional, mi gratitud a mi tutora de tesis Mgs. Elizabeth Pérez ya que gracias a su experticia y conocimiento he finalizado el presente trabajo.

No me puedo olvidar de mis compañeros del Instituto de Fomento al Talento Humano en especial de la Dirección de Administración de Talento Humano y la Coordinación Zonal 2, quienes con su apoyo aportaron con valiosas enseñanzas a mi vida profesional.

Tabla de contenidos

Figuras y tablas	13
Introducción.....	17
Capítulo primero Estrés laboral	21
1.1. Definición	21
1.2. Factores que influyen en el estrés laboral	22
1.3. Causas del estrés laboral	23
1.4. Tipos de estrés laboral	24
1.5. Fases del estrés laboral	27
2. Satisfacción laboral.....	28
2.1. Definición de satisfacción e insatisfacción laboral	28
2.2. Efectos y causas de la insatisfacción laboral	30
2.3. Factores de la satisfacción laboral	31
2.4. Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	33
2.5. Satisfacción con el trabajo	33
Capítulo segundo Marco contextual y marco metodológico	37
1. Descripción de la institución	37
2. Filosofía institucional	37
3. Descripción de la Coordinación Zonal 2 - Quito.....	38
4. Marco metodológico.....	40
5. Tipo de investigación.....	40
6. Población	41
7. Métodos	41
8. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	41
Capítulo tercero Levantamiento y análisis de datos	47
1. Análisis de correlación entre variables	64
2. Análisis y discusión de resultados	66
Capítulo cuarto Propuesta del plan de acción.....	71
Conclusiones y recomendaciones	83
Lista de referencias	85
Anexos.....	89
Anexo 1: Normativa legal en Ecuador	89

Anexo 2: Cuestionario del estrés laboral tercera versión de Gloria Villalobos Fajardo	90
Anexo 3: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L. Meliá y J. M. Peiró ...	91
Anexo 4: Evaluación de experto (formato de validación del instrumento).....	93
Anexo 5: Cálculo del coeficiente de validez de contenido del instrumento (cuestionario de estrés laboral)	94
Anexo 6: Cálculo del coeficiente de validez de contenido del instrumento (cuestionario de satisfacción laboral)	95
Anexo 7: Variables de estrés laboral y satisfacción laboral	96
Anexo 8: Cuestionario de estrés laboral	97
Anexo 9: Cuestionario de satisfacción laboral	99
Anexo 10: Correo electrónico de aplicación de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral	101
Anexo 11: Correo electrónico de aplicación de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral	102
Anexo 12: Datos Sociodemográficos del levantamiento y análisis de datos.	103
Anexo 13: Resultados de las preguntas de la aplicación del cuestionario de estrés laboral.	104
Anexo 14: Resultados de las preguntas de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral.	109
Anexo 15: Resultados globales de las variables de estudio.....	113

Figuras y tablas

Figura 1. Fases del estrés laboral.....	28
Figura 2. Organigrama de la Coordinación Zonal 2.....	39
Figura 3. Edad	47
Figura 4. Género.....	48
Figura 5. Tiempo de servicio en la Institución Fuente y elaboración propia	48
Figura 6. Dolores en el cuello, espalda o cabeza.....	49
Figura 7. Problemas gastrointestinales y digestivos.....	49
Figura 8. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	50
Figura 9. Palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad.....	50
Figura 10. Dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano.....	51
Figura 11. Sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza.....	51
Figura 12. Dificultad en las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.....	52
Figura 13. Existe la posibilidad de decidir su propio ritmo de trabajo.....	52
Figura 14. Sentimiento de sobrecarga de trabajo	53
Figura 15. Sentimiento de disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato	53
Figura 16. Dispone de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño de su trabajo.	54
Figura 17. Dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales.....	54
Figura 18. Bajo desempeño en sus actividades laborales.....	55
Figura 19. Dificultad para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades de trabajo	55
Figura 20. Pensamientos de inestabilidad laboral	56
Figura 21. Posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo cuando labora en su lugar de trabajo o en su hogar.....	56
Figura 23. Dificultades familiares que estén afectando sus actividades laborales diarias	57
Figura 24. La satisfacción que le produce su puesto de trabajo.	58

Figura 25. Su puesto de trabajo se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional	58
Figura 26. El salario que usted recibe.....	59
Figura 27. Los objetivos y metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo	59
Figura 28. El apoyo que recibe de sus superiores para el desempeño de su trabajo	60
Figura 29. Las oportunidades de perfeccionamiento profesional que ofrece la institución	60
Figura 30. Las oportunidades de promoción en la institución.....	61
Figura 31. Las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y clientes externos.....	61
Figura 32. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	62
Figura 33. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de sus funciones.....	62
Figura 34. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.	63
Figura 35. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.	63
Figura 36. La satisfacción de disponer de equipos y materiales para desempeñar sus actividades laborales.....	64
Figura 37. Las condiciones físicas en las que usted labora.	64
Figura 40. Tabulación global de la satisfacción laboral.	68
Tabla 1. Tipos de estresores en el ámbito laboral	26
Tabla 2. Estrés laboral	43
Tabla 3. Estrés laboral	44
Tabla 4. Satisfacción laboral	44
Tabla 5. Satisfacción Laboral	44
Tabla 6. Edad.....	103
Tabla 7. Género	103
Tabla 8. Tiempo de servicio en la Institución	103
Tabla 9. Dolores en el cuello, espalda o cabeza	104
Tabla 10. Problemas gastrointestinales y digestivos	104
Tabla 11. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	104
Tabla 12. Palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad	104

Tabla 13. Dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano	105
Tabla 14. Sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza	105
Tabla 15. Dificultad en las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.....	105
Tabla 16. Existe la posibilidad de decidir su propio ritmo de trabajo.	105
Tabla 17. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.....	106
Tabla 18. Sentimiento de disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato	106
Tabla 19. Dispone de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño de su trabajo	106
Tabla 20. Dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales	106
Tabla 21. Bajo desempeño en sus actividades laborales	107
Tabla 22. Dificultad para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades de trabajo	107
Tabla 23. Pensamientos de inestabilidad laboral.....	107
Tabla 24. Posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo cuando labora en su lugar de trabajo o en su hogar.....	107
Tabla 25. Durante las horas de trabajo hay tiempo suficiente para mantener relaciones interpersonales en el lugar de trabajo	108
Tabla 26. Dificultades familiares que estén afectando sus actividades laborales diarias	108
Tabla 27. La satisfacción que le produce su puesto de trabajo.....	109
Tabla 28. Su puesto de trabajo se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional	109
Tabla 29. El salario que usted recibe	109
Tabla 30. Los objetivos y metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo.....	109
Tabla 31. El apoyo que recibe de sus superiores para el desempeño de su trabajo.....	110
Tabla 32. Las oportunidades de perfeccionamiento profesional que ofrece la institución	110
Tabla 33. Las oportunidades de promoción en la institución	110
Tabla 34. Las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y clientes externos.....	110
Tabla 35. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.....	111

Tabla 36. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de sus funciones	111
Tabla 37. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución	111
Tabla 38. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.....	111
Tabla 39. La satisfacción de disponer de equipos y materiales para desempeñar sus actividades laborales.....	112
Tabla 40. Las condiciones físicas en las que usted labora.....	112
Tabla 41. Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	65
Tabla 43. Estrés laboral	113
Tabla 44. Satisfacción laboral	113
Tabla 46. Acciones de mejora para el estrés laboral	73
Tabla 47. Taller de la asertividad	75
Tabla 48. Taller para manejar el tiempo eficazmente	75
Tabla 49. Taller sobre la resiliencia.....	76
Tabla 51. Acciones de mejora para la satisfacción laboral.....	78
Tabla 52. Taller sobre Comunicación Efectiva	80
Tabla 53. Taller sobre técnicas del rapport.....	80
Tabla 54. Taller sobre Coaching	81

Introducción

El Instituto de Fomento al Talento Humano favorece al proceso de formación académica de la ciudadanía, mediante el apoyo en la administración de programas de seguimiento académico, financiero y ocupacional. Una de las áreas de mayor carga horaria y laboral es la Coordinación Zonal 2, la cual se encarga de coordinar y ejecutar políticas respecto a becas donde interviene la ejecución de la planificación de acuerdo a la articulación de las actividades en el ámbito de su atribución; considerando el nivel de exigencia que se requiere, se ha evidenciado en el personal, rasgos característicos del estrés como: ansiedad, fatiga mental y física, tensión muscular, poca concentración en las actividades que realizan y ausentismo laboral en los puestos de trabajo.

Así mismo, los trabajadores del área en algunas reuniones de trabajo, manifestaron sentirse insatisfechos porque no sienten que la institución se preocupa por su bienestar psicológico y emocional dentro de la organización; razón por la cual se pretende a través de esta investigación conocer si existe alguna relación de tensión y satisfacción laboral de los empleados en la unidad analizada.

En la actualidad el estrés laboral y la satisfacción laboral son variables importantes en el ámbito laboral, ya que se encuentran relacionadas con las condiciones saludables del personal en todas sus dimensiones, así como también se ha convertido en la enfermedad en la cual las personas se ven afectadas mental, física y emocionalmente, provocando impactos negativos que llegan a intensificarse con el tiempo.

Según lo manifestado por (Ramos 2012, loc. 14) “el estrés laboral es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, [...] demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten”, lo cual permite comprender que el ser humano deberá aprender a manejar adecuadamente sus emociones de manera que no afecte en el ámbito laboral.

De igual forma, en lo relacionado con la satisfacción laboral según (Arnold, John y Randall, Ray 2021, loc. 236) “la satisfacción laboral es más que la magnitud de disfrute del individuo en las tareas del trabajo. También depende de qué tan importante es el trabajo para la persona y qué tan bien se ajusta con sus objetivos a largo plazo”, lo que permite que el empleado sienta bienestar y motivación con las tareas encomendadas en su lugar de trabajo.

El Ecuador en el año 2020, vivió una pandemia conocida como el COVID-2019, el cual afectó a toda la población, esto ocasionó que esta investigación fue trastocando toda la realidad, en la cual las personas fueron cambiado su forma de interactuar entre ellos, ocasionando mayor distanciamiento físico y poner en marcha la ejecución de planes de plataformas virtuales con la finalidad de poder mantener un vínculo de comunicación con los compañeros de trabajo.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 en el Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) Quito, en el año 2019, estuvo compuesto por sus objetivos específicos de investigar los conceptos de las dos variables, su influencia y a su vez la propuesta de un plan de acción para mitigar el estrés laboral en el personal de la unidad analizada.

Por este motivo, la investigación tiene como título: “Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano-IFTH Quito, en el año 2019”, la cual tiene como finalidad comprender el nivel de correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal en la Coordinación Zonal, es así, que la información detallada en el presente trabajo, se divide en capítulos, los cuales se exponen a lo largo de la investigación; en el capítulo primero se conceptualiza a las dos variables como son el estrés laboral y satisfacción laboral.

En el capítulo segundo, se presenta la información perteneciente al Instituto de Fomento al Talento Humano, su misión, visión, y valores institucionales, así como también los datos proporcionados por la misma; además se muestra el método de recolección de la información como son los cuestionarios y el análisis de resultados basados en las herramientas utilizadas para la medición de las dos variables, con base a los resultados estadísticos señalados en la presente investigación, se obtuvo en definitiva el nivel de correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

El capítulo tercero se conformó por el levantamiento y análisis de datos estadísticos obtenidos de la investigación, dando cumplimiento a los objetivos específicos planteados en la investigación. Por último, se encuentra el plan de acción mismo que presenta acciones a implementar dentro de la institución para mitigar el estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral, brindando al personal alternativas a realizar por parte de la institución; así también, un programa de capacitación enfocado

en la necesidad del personal logrando así que los trabajadores tengan la motivación y empoderamiento con las actividades que realizan en su lugar de trabajo.

Las conclusiones y recomendaciones se encuentran orientadas a los resultados obtenidos cuyo propósito es establecer sugerencias a la institución para mejorar la calidad de vida del personal.

Capítulo primero

Estrés laboral

1.1. Definición

Inicialmente el término estrés apareció en la década de 1930, donde Hans Selye observó que “todos los enfermos a quien estudiaba, independientemente de la enfermedad que sufrieran, mostraban síntomas comunes como: fatiga, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras posibles sintomatologías”. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo.

Según (Selye 1935, loc. 1) “El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro (la fatiga de materiales), siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse”, más adelante, Selye definirá al estrés como “la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores denominándolo como “Síndrome general de adaptación”.

Para (Lazarus 2000, loc. 27) señala: “Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”. En igual forma, el estrés al ser una reacción normal del organismo de cada individuo se podría suponer enfrentar un hecho desconocido como potencialmente peligroso para la integridad física o emocional.

De la misma manera, la Organización Mundial de la Salud – OMS, en su documento “La organización del trabajo y el estrés” define al estrés laboral como: “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Igualmente, se puede suponer que la capacidad del individuo para enfrentar las situaciones laborales no se ajustan a lo que comúnmente se conoce y esto podría provocar presión laboral y que exceda la capacidad de la persona para hacer frente a la misma.

Para continuar, según el autor (Cruz 2013, loc. 19) indica: “se puede definir al estrés causado por el trabajo como las respuestas físicas y psicológicas negativas, que aparecen cuando las exigencias del mismo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, situación que deriva en un deterioro de su salud”.

Por su parte, (Vidal 2019, loc. 37) señala que: “El estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentar) mediante cambios en las condiciones de trabajo, como a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente”. Además, es posible que el trabajador al observar que hay cambios en su ambiente de trabajo y de acuerdo a las herramientas que haya aprendido sobre afrontar el estrés laboral, posiblemente podría llegar a mitigarse.

Seguidamente, al analizar el estrés laboral se complementa con lo manifestado por (Juárez 2021, loc. 50) “el estrés laboral afecta de modo negativo la salud física y psicológica de los trabajadores, además de la eficacia de las organizaciones para las que trabajan”. Así también, lo expresado por el autor (Fuertes 2016, loc. 50) “El estrés laboral es una realidad que todos en mayor o menor medida podemos sufrir, cierto que según el tipo de personalidad y de trabajo a realizar seremos más o menos vulnerables a padecerlo”.

Al mismo tiempo, el estrés laboral es definido por (Lazarus 2000, loc. 50-51) el cual señala:

El ámbito laboral necesita asumir un enfoque transaccional que enfatice los procesos interpersonales, los contextos en los que se producen y las diferencias individuales [...] los trabajadores deben ser contemplados como personas que luchan con múltiples demandas que exigen o exceden a los recursos individuales, demandas que cambian con los diversos aspectos del trabajo. El elemento fundamental es la combinación entre el trabajador individual y las diversas demandas a las que se enfrenta en el trabajo.

Para fines de esta investigación, lo manifestado por Selye y la Organización Mundial de la Salud, posiblemente de acuerdo a sus investigaciones y análisis referentes al estrés laboral, se alinean con lo que podría ocurrirle a una persona en el ámbito laboral a consecuencia de las presiones laborales y la forma en la cual reaccionan ante una situación de estrés laboral.

1.2. Factores que influyen en el estrés laboral

Es necesario conocer de mejor manera el estrés laboral y los factores que probablemente se encuentran inmersos en cada ser humano, en razón de que es importante incorporar lo manifestado por (Arnold & Randall 2012, loc. 406) el cual señala: “que si varios empleados concuerdan en que un aspecto en específico del trabajo constituye un problema, entonces es más probable que los factores situacionales (y no

las diferencias individuales) sean una fuente importante de estrés”, lo que permite analizar que los trabajadores se enfocan en las estrategias de afrontamiento que poseen y las habilidades que cada uno posee para analizar de manera integral el problema presentado.

Del mismo modo se encuentra el *contenido del trabajo* que implica trabajar bajo presión, con fechas límite de entrega, también la *sobrecarga laboral* conlleva laborar durante largas horas y rutinas repetitivas en horarios poco convenientes. La *conexión trabajo y vida* son las dificultades que se presentan en el hogar – trabajo y viceversa. El *apoyo gerencial* al ser bajo genera también una fuente de estrés, así como también las *relaciones en el trabajo* que al no estar afianzadas pueden generar desacuerdos, enojos entre las personas del trabajo, intimidación o acoso laboral.

Con respecto al *rol en el trabajo* el individuo debe comprenderlo y estar bien definido, en el cual se desarrolla la ambigüedad de roles, conflicto de roles y responsabilidad, llevando de la mano con la resistencia al *cambio* que puede ocasionar estrés para los funcionarios debido a la implementación de nueva tecnología o disminución de personal.

Es así como es necesario conocer estos factores expuestos por Arnold & Randall los que sobresalen de varios que han sido descritos por autores a lo largo de la investigación sobre el estrés laboral.

1.3. Causas del estrés laboral

En lo referente a las consecuencias del estrés, los efectos pueden llegar a ser de permanencia, temporales, prolongadas, leves o severas que podrían causar el estrés en el ser humano, por lo cual, según (Fernández 2013, loc. 104) define las causas que generan estrés, expuestas a continuación:

Entre las causas que generan estrés tenemos: - Relacionadas con el contexto del trabajo: *la cultura organizativa y la función encomendada*. Poca comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos. - *El papel desempeñado en la organización*. Ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre personas. - *Desarrollo de la carrera profesional*. Estancamiento de la carrera e incertidumbre, con una promoción inferior o superior a la correspondiente, bajo salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo. - *Libertad de decisión/control*. Poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo. - *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social. - *Relación hogar-trabajo*. Conflictos entre el

trabajo y el hogar, poco apoyo en el hogar, problemas derivados de una doble carrera. Relacionadas con el contenido del trabajo: - *Entorno del trabajo y equipo de trabajo*. Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del equipo como de las instalaciones. - *Diseño de tareas*. Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las cualificaciones, elevada incertidumbre. - *Carga de trabajo/ritmo de trabajo*. Sobrecarga o infracarga de trabajo, falta de control con respecto al ritmo, elevados niveles de presión de tiempo. - *Programa de trabajo*. Trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.

Las efectos del estrés laboral que surgen en la organización según (Rubio 2013, loc. 55) son: “aumento de las bajas laborales, impuntualidad, rotación de personal, accidentes e incidentes de los trabajadores, deterioro del clima laboral en las relaciones personales, falta de orden y consumo de tabaco, alcohol, etc.”

De la misma manera, según (Newstrom 2007, loc. 353) “las 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”.

1.4. Tipos de estrés laboral

En cuanto a los tipos de estrés laboral según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos: “El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo”.

“El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes”. Del mismo modo, el estrés crónico se podría presentar frecuentemente cuando un trabajador se encuentra sometido a un estímulo estresor de manera constante y mientras el ser humano no logre afrontar la exigencia de recursos, el estrés laboral no desaparecerá.

Así mismo el autor (Campos, 2006) manifiesta que los tipos de estresores laboral se clasifican en:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante.

Así también el autor (Campos, 2006) señala de manera continua al siguiente tipo de estrés laboral: **b.-** Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación.

Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

Por otra parte según (Campos, 2006) expone al siguiente tipo de estresor: **c.-** Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

Adicionalmente, Gutiérrez & Ángeles (2012, 80), exponen los tipos de estresores de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1
Tipos de estresores en el ámbito laboral

Tipos	Clases	Por su especificidad, estabilidad, periodicidad e intensidad
Internos: de índole intrínseco Externos: estímulos extrínsecos que el individuo no puede sobrellevar	Físicos: humedad, ruido, calor, vibración, lluvia, iluminación, polvo, ventilación, etc. Biológicos: cambios en el organismo del ser humano Psicosociales: se enfocan en la interpretación cognitiva y la afectación que tiene en el individuo	Agudos: corta duración y alto nivel de intensidad Crónicos: de larga duración e intensidad baja o alta Pequeños estímulos de la vida diaria: corta duración, baja intensidad y muy frecuentes

Fuente: Gutiérrez & Ángeles (2012, 80)

Elaboración propia

Es necesario señalar que el autor (Bustos 2016, loc. 31) señala que los tipos de estresores son: “el *estrés agudo* es la forma de estrés más común, proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del futuro próximo, es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero puede tornarse agotador”, por lo cual al presentarse esta manifestación el sujeto está inmerso en estímulos que pueden crear ansiedad, preocupación, dolores de cabeza, desequilibrio emocional, que se presentan en la vida diaria.

Según (Bustos 2016, loc. 32) otro tipo de estresor dependiendo de la frecuencia que ocurre como el *estrés agudo episódico* que indica: “existen personas que padecen de estrés agudo con frecuencia, sus vidas están tan desordenadas que siempre parecen inmersas en crisis y caos, no poseen control alguno, e incluso suelen ser incapaces de mantener una rutina”, este tipo de estrés puede provocar descontrol emocional dependiendo del nivel en el cual está expuesta la persona.

Así también, el autor (Bustos 2016, loc. 32) “*estrés crónico* cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se sobrepasa el umbral de resistencia de la persona para provocar las llamadas “enfermedades de adaptación”.

1.5. Fases del estrés laboral

Las personas con estrés laboral podrían afectar a su funcionamiento cotidiano el cual no permite que se concentren en sus actividades laborales de manera eficiente, del mismo modo según (Selye 1935, loc. 80) señala tres fases del síndrome general de adaptación:

Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Por su parte, según (Muñoz 2019, loc. 35) el organismo de cada persona pasa por cinco fases ante una situación de estrés las cuales se detallan:

Fase 1: Fatiga física y mental. Experimentamos las primeras consecuencias del estrés: pérdida de vitalidad, cansancio, exceso de sueño, desmotivación.

Fase 2: Problemas interpersonales y desenganche emocional. Nos sentimos irritables, impacientes, de mal humor. Comenzamos a trasladar nuestro estrés a las relaciones personales, familiares, sociales o de trabajo.

Fase 3: Turbulencias emocionales. Nuestros problemas emocionales crecen, nuestras reacciones hacen que se desestabilicen nuestras relaciones personales, sociales y profesionales. La fase anterior ha desestabilizado las relaciones interpersonales cercanas, creando un ambiente próximo más tenso. [...]

Fase 4: Dolencias físicas crónicas. El estrés se va cronificando y no solo se ve afectada la mente (cerebro), sino el cuerpo en su conjunto. Dolores musculares en las zonas cervicales, hombros y lumbares, además de dolores de cabeza. Normalmente tomamos

medidas como hacer deporte, masajes o recurrir a las pastillas, el alcohol, comida en exceso, tabaco y otras sustancias [...]

Fase 5: Enfermedades relacionadas con el estrés. Tras esta invasión del estrés, nuestro estado de agotamiento físico y mental deriva en cuadros físicos serios y graves. Nuestro sistema inmunológico se debilita rápidamente [...]

A continuación se muestra la figura 1, sobre las fases del estrés laboral:

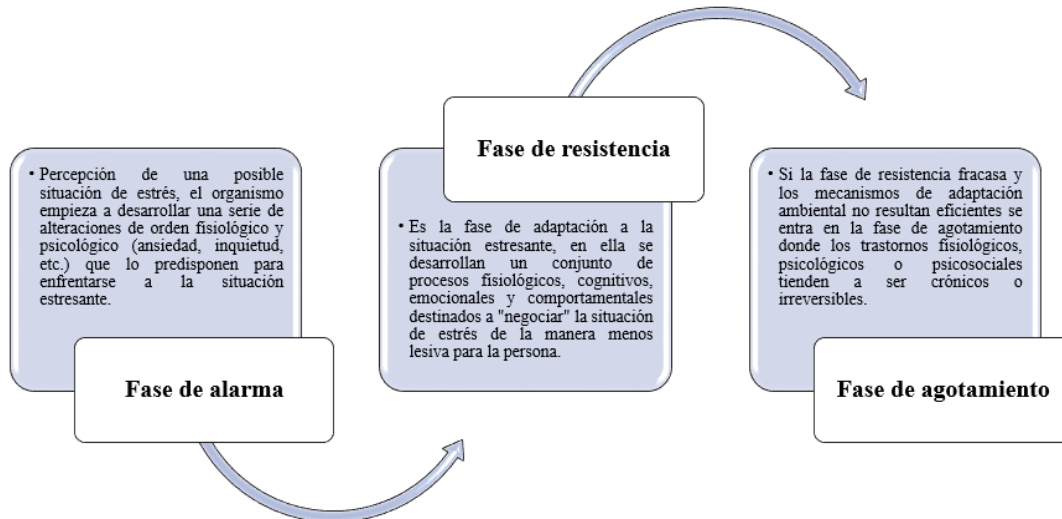


Figura 1. Fases del estrés laboral

Fuente: Hans Selye Belloch (2009, 6)

Elaboración propia

Considerando lo manifestado por (Bustos 2016, loc. 27): “muchas personas en situaciones de angustia vital, amenaza o tensión psíquica se declararán atravesando una situación de “estrés”, esto quiere decir que las personas cuando nos encontramos en situaciones difíciles ya sea en nuestro trabajo o en la vida personal, se identifica la forma en que asimilamos estos problemas y la forma en la que enfrentamos estos inconvenientes.

2. Satisfacción laboral

2.1. Definición de satisfacción e insatisfacción laboral

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) “planteando que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, donde analiza tanto las diferencias particulares del trabajador como las del grupo, así como

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”.

Además, según (Locke 1976, loc. 80) define la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Al definir la satisfacción laboral es necesario señalar lo manifestado por (Gutiérrez y Ángeles 2012, 63) “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”.

Es así que, es primordial identificar la definición de satisfacción laboral, la cual “es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en cuanto a su labor”. (Schermerhorn, Hunt y Osborn 2005, 47).

La satisfacción laboral según lo expuesto por (Newstrom 2003, 246) “es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Partiendo de esta premisa el trabajador podría experimentar varios sentimientos que sean satisfactorios o no de acuerdo a su lugar de trabajo y las condiciones en las cuales desempeñe sus actividades, convirtiéndose en situaciones buenas o malas.

Como lo señala Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, 121) “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”, se podría considerar que al tener un sentimiento positivo de hacer con gusto su trabajo el empleado mantendrá una buena predisposición tanto con la institución y compañeros de trabajo que lo rodean.

Lo expresado por (Flores 1992, loc. 54) indica: “La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa” Lo cual más adelante el mismo autor indica: “que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación”.

También según lo manifestado por (Pérez 2005, loc. 67) “La insatisfacción laboral es un estado de ánimo negativo para los empleados, quienes desarrollan un papel laboral muy importante dentro de la organización”.

De esta manera se puede también complementar con lo manifestado por (D'elia 1979, loc. 49) la insatisfacción laboral se define como: “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente son ciertos factores de la organización del trabajo o psicosociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, falta de promoción, presión de tiempo e inestabilidad en el empleo”

La satisfacción laboral reúne elementos que comprenden: la motivación, la identificación y pertenencia con la organización y el desarrollo profesional del personal, por otro lado; el estrés es un estímulo involuntario que genera el cuerpo ante situaciones externas que provocan incapacidad de reaccionar de forma adecuada.

2.2. Efectos y causas de la insatisfacción laboral

Es importante mencionar que según Marbán Sánchez manifiesta que “la ansiedad y el estrés se han convertido hoy en día en los problemas psicológicos más acuciantes, no solo dentro del ámbito clínico o psicoterapéutico, sino también dentro del mundo empresarial” lo cual nos permite suponer que el estrés se ve reflejado en la insatisfacción del trabajador.

Por su parte, el autor (Spector 2002, loc. 208) plantea cuatro efectos de la insatisfacción laboral de acuerdo al estudio de la temática analizada, señalando: “El primer efecto es la rotación, el segundo el ausentismo, el tercero se refiere a la salud y bienestar que presentan los trabajadores insatisfechos reportando mayor cantidad de síntomas físicos, dificultades estomacales, síntomas emocionales como ansiedad y depresión, como último efecto la insatisfacción en el ámbito familiar afecta el medio laboral y viceversa”.

Es conveniente señalar lo expuesto por (Rojas 2019. párr. 8) la cual enumera algunas causas de la insatisfacción laboral en el trabajo señaladas a continuación:

Falta de reconocimiento: La empresa y sus líderes deben valorar a los empleados, elogiando aspectos positivos y motivando para mejorar de manera constante. Cuando esta relación de valor no existe, el empleado pierde el interés por el trabajo.

Ausencia de comunicación y mal clima: Una empresa donde se tienen muros en la comunicación con superiores o compañeros, crea gran malestar. Tanto para abordar temas laborales y específicos del trabajo, como para conversar sobre temas varios durante las largas jornadas que se pasa en la empresa.

Trabajo rutinario, sin retos: Cuando el trabajo se convierte en una rutina sin ningún tipo de motivación, sin retos que les vayan despertando. Las personas acaban aburridas y totalmente desmotivadas.

Imposibilidad de desarrollo: Los empleos que no permiten un crecimiento profesional terminan agotando al trabajador. Genera frustración, poca productividad, ausencias repetidas y, por último, la renuncia.

Salario inadecuado: Un salario que no alcanza las necesidades actuales de vida, o por debajo del mercado así como la falta de incentivos o perspectivas de desarrollo salarial en la empresa. No pagar horas extras, cobrar por medio tiempo cuando se trabaja jornada completa o que pasen años hasta que se actualice la categoría profesional son motivos principales aun a día de hoy.

2.3. Factores de la satisfacción laboral

Existen diversos componentes que inciden en la satisfacción laboral, éstos varían según los autores, quienes hacen referencia a los diferentes aspectos particulares detallados a continuación:

Según Luthans, Fred (2008, 90) determina que existen cuatro maneras en las que se puede aumentar la satisfacción laboral de un trabajador como son: mantener buenas relaciones interpersonales, promociones o reconocimientos por sus jefes, tareas o labores que estén relacionadas con sus habilidades y permitir la creación de nuevos procedimientos o proyectos por parte del personal.

De igual manera, Frederick Herzberg (1999, 786) los factores que generan satisfacción para el trabajador puede ser el pago, la naturaleza del cargo, la oportunidad de ascenso, es así que plantea dos factores como son: “*factores higiénicos* que comprenden salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales, así como los *factores motivacionales* que implica el reconocimiento, el sentimiento de logro, la autonomía, el trabajo en sí y posibilidades de avance”.

Así mismo según (Manso 2006, 80 – 81) menciona lo citado por Frederick Herzberg con la teoría de los dos factores, el cual indica:

Herzberg denominó a estos factores de higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros a la salud. Los *factores de higiene* abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa.

Herzberg denominó a este tipo de *factores motivadores*, entre éstos se incluyen aspectos tales como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades

de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros.

Así también, la satisfacción laboral según (Fernández Ríos 1999, 23) señala: “existen siete factores que implican retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo”.

Los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por (Fuentes Bolaños 2012, 55), incluyen elementos de carácter económico, social y psicológico, por lo cual el citado autor los define de la siguiente manera:

- *Retribución económica*: Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- *Condiciones físicas del entorno de trabajo*. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- *Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa*. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- *Relaciones con los compañeros de trabajo*. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- *Apoyo y respeto a los superiores*. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- *Reconocimiento por parte de los demás*. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- *Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo*. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Para entender a la satisfacción laboral es necesario manifestar que el funcionamiento de la organización, las condiciones físicas y ambientales en el entorno laboral, grado de autonomía, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, de promoción, incentivos, relación con sus superiores y equipo de trabajo, podría llevar a los trabajadores a un mejor desenvolvimiento en su lugar de trabajo.

2.4. Factores determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una de las variables más utilizadas en el comportamiento organizacional, ya que la actitud del trabajador se observa ya sea en la asignación de actividades, cumplimiento de proyectos, generación de nuevos procedimientos en el área, etc.

Igualmente, según lo manifestado por (Padrón 1995, loc. 32) indica: “la satisfacción personal y laboral están relacionadas con la salud mental y el equilibrio personal. La satisfacción laboral se ve afectada por situaciones del trabajo y características propias de la personalidad de cada individuo, por lo que todo repercute en la estabilidad emocional, ya sea causando tensión, estrés, o malestar”.

Así mismo, lo expuesto por Padrón la satisfacción laboral se puede entender desde dos perspectivas: “a) Perspectiva personal: la satisfacción es determinada por el propio trabajo que la persona realiza; cuando se proyecta de forma gratificante hacia sus propias necesidades. b) Perspectiva profesional: la satisfacción es determinada por el entorno del trabajo y las relaciones personales”.

Así como también, lo manifestado por (Smith 1979, loc. 58) define el concepto de satisfacción laboral como: “una actitud connotada emocionalmente. Es decir, está valorada por las condiciones de trabajo de la persona, no solo identificado como un nivel, sino como una emoción ante su puesto”.

2.5. Satisfacción con el trabajo

Es preciso señalar que según (Echavarría 2012, loc. 112) la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Según (Fuentes Bolaños 2012, 61) cita al autor Hackman y Oldham (1975, 120) el cual “aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes en el cual se identificaron cinco “dimensiones centrales””, detalladas a continuación:

La variedad de habilidades permite mostrar la ejecución del trabajo, empleando el uso de habilidades y talentos del empleado los cuales van de la mano con la ejecución

de la tarea que implica un proceso de inicio y fin. Con estas acciones se obtiene un resultado visible el cual permite observar el impacto de la tarea en la organización.

Por otro lado, la *autonomía* que posee el trabajador para realizar sus actividades asignadas utilizando de manera adecuada las herramientas necesarias para ello, es importante que el trabajador posea la respectiva *retroalimentación* del puesto, en el cual el empleado pueda conocer de forma clara la efectividad de su actuación en el desempeño de sus funciones.

Las personas prefieren trabajos que brinden la oportunidad de emplear sus destrezas, les permitan realizar diversidad de tareas, autonomía y retroalimentación de cómo se están ejecutando las actividades, por este motivo la satisfacción laboral permite generar independencia y analizar su propia actuación ante eventos presentados en su trabajo.

Las condiciones favorables de trabajo mínimas como pueden ser por ejemplo contar con herramientas tecnológicas, bienes inmuebles y un espacio para desarrollar sus actividades laborales, permiten al empleado sentirse a gusto con las actividades asignadas en su puesto, lo cual podría llegar a crear pensamientos positivos y por ende mejorar en su desempeño, generando ese sentido de pertenencia del trabajador hacia los valores y metas institucionales.

Otro de los elementos para alcanzar la satisfacción laboral según (Fuentes Bolaños 2012, 64) “el éxito en el funcionamiento de un equipo, departamento o grupo depende directamente de la eficacia con que sus miembros se comunican entre sí en situaciones fáciles o difíciles que se puedan evidenciar en la trayectoria de su vida [...]”.

De acuerdo con Fuentes Bolaños (2012, 65) varias teorías son necesarias abordarlas en el tema, indicadas a continuación:

Para Weinert (1985, 297) propone ciertas teorías: a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo, b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias, c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo y d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Brevemente se podría mencionar que los trabajadores se sientan satisfechos en su propio trabajo sea por el hecho de que se consideren bien remunerados y a la vez se sientan reconocidos, para lo cual en inversa los trabajadores que se sienten mal pagados,

maltratados, atascados en sus tareas monótonas sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor son los que rinden menos, es decir son los más improductivos.

Capítulo segundo

Marco contextual y marco metodológico

1. Descripción de la institución

Según (EC Instituto de Fomento al Talento Humano 2015, párr. 2) en 1971, la Junta Nacional de Planificación y Coordinación creó una comisión presidida por su Director Técnico, Francisco Vivanco Riofrío, para que con asesoramiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Instituto Colombiano para Estudios en el Exterior (ICETEX), desarrollen un proyecto de ley que permita la creación de una entidad que administre y coordine los recursos destinados a apoyar a los estudiantes. Por ello, el 26 de abril de 1971, el Presidente de la República, José María Velasco Ibarra, firmó el decreto No. 601, publicado en el Registro Oficial 212, con el que se creó el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), como entidad de derecho público, adscrita a la Junta de Planificación y Coordinación Económica, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y fondos propios, con sede en Quito.

(EC 2015, art. 1) “créase el Instituto de Fomento al Talento Humano como un organismo de derecho público, con personería jurídica, autonomía operativa financiera y administrativa, con patrimonio propio, adscrito a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación [...]”.

Según (EC Instituto de Fomento al Talento Humano 2015, párr. 1) se encarga de: “el acceso equitativo de la ciudadanía a programas de fortalecimiento del talento humano, de acuerdo con los lineamientos emitidos por el ente rector; a través de la administración de créditos educativos y otorgamiento de la administración de becas y ayudas económicas”.

Es importante manifestar que la entidad cuenta con 7 Coordinaciones Zonales en: Ibarra, Quito, Ambato, Portoviejo, Guayaquil, Cuenca y Loja, también con puntos de atención en la ciudades de: Sucumbíos, Esmeraldas, Napo, Cotopaxi, Tena, Latacunga, Chimborazo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Galápagos y El Oro.

2. Filosofía institucional

Según (EC Instituto de Fomento al Talento Humano 2015, párr. 2) señala como misión: “contribuir a la formación académica de la ciudadanía, a través de la asistencia técnica, administración de programas de fomento al talento humano y el seguimiento académico, financiero y ocupacional, en el marco de la mejora continua, igualdad de oportunidades y pertinencia”.

Visión

Según (EC Instituto de Fomento al Talento Humano 2015, párr. 3) “es una entidad icono en la prestación de servicios de excelencia, al ser reconocida por la calidad humana profesional de nuestra gente, para aportar en el desarrollo de capacidades académicas de nuestros beneficiarios”.

Principios y valores

Según el Instituto de Fomento al Talento Humano (2015, párr. 5):

Enfoque estratégico. Es el proceso mediante el cual los trabajadores del IFTH, determinan y mantienen las relaciones de la propia organización con su entorno, a través de la determinación de objetivos y el esfuerzo sistemático de generar una relación deseable para el futuro, asignando los recursos que nos lleven a ese fin.

Ética. Implica actuar con un comportamiento individual y colectivo basado en normas de estricta legalidad y principios de bien común.

Efectividad. Constituye los elementos básicos para cumplir con los objetivos propuestos en el IFTH y su adecuada dosificación.

Transparencia. Garantiza el acceso a la información referente al accionar del IFTH.

Imparcialidad. Implica que se actuará con apego a la justicia y a la igualdad.

Trabajo en equipo. Vendrá a constituir la cooperación y colaboración de los distintos integrantes del equipo de trabajo, valorando las ideas, la participación activa y el apoyo en las decisiones en las diferentes tareas encaminadas por el IFTH.

Honestidad. Constituye el hablar, pensar y actuar siempre con apego a la verdad.

Responsabilidad. Se desarrollará las funciones a cabalidad y en forma integral.

Calidez. Se conducirá pensamientos y acciones hacia el bien común con cordialidad y afecto humano.

Enfoque al ciudadano. Se orienta los esfuerzos en pro del bienestar y beneficio de los ciudadanos.

3. Descripción de la Coordinación Zonal 2 - Quito

La unidad institucional se encarga de monitorear y regularizar los lineamientos pertinentes a becas y créditos educativos, a través de la ejecución de procedimientos éticos adecuados en el ámbito de su competencia.

En la Coordinación Zonal 2, se encuentra conformada por unidades internas las cuales son: la Unidad de Relacionamento Interinstitucional y Asistencia Técnica, Unidad de Administración de Servicios de Becas y Ayudas Económicas, Unidad de Administración de Servicios de Crédito Educativo y la Unidad de Juzgado de Coactivas. Cada una de las unidades demanda demasiada carga operativa al atender a los beneficiarios de becas, compañeros de otras áreas y ciudadanía en general. Considerando el nivel de exigencia de la actividad laboral que se requiere, se ha evidenciado en este personal, rasgos característicos del estrés como: ansiedad, fatiga mental y física, tensión muscular, poca concentración en las actividades que realizan y un alto porcentaje de ausentismo laboral en los puestos de trabajo.

Es importante señalar que la Coordinación Zonal 2 cuenta con 50 personas que ocupan distintos cargos y actividades asignadas en cada Unidad Administrativa, cuya estructura organizacional responde al siguiente organigrama:

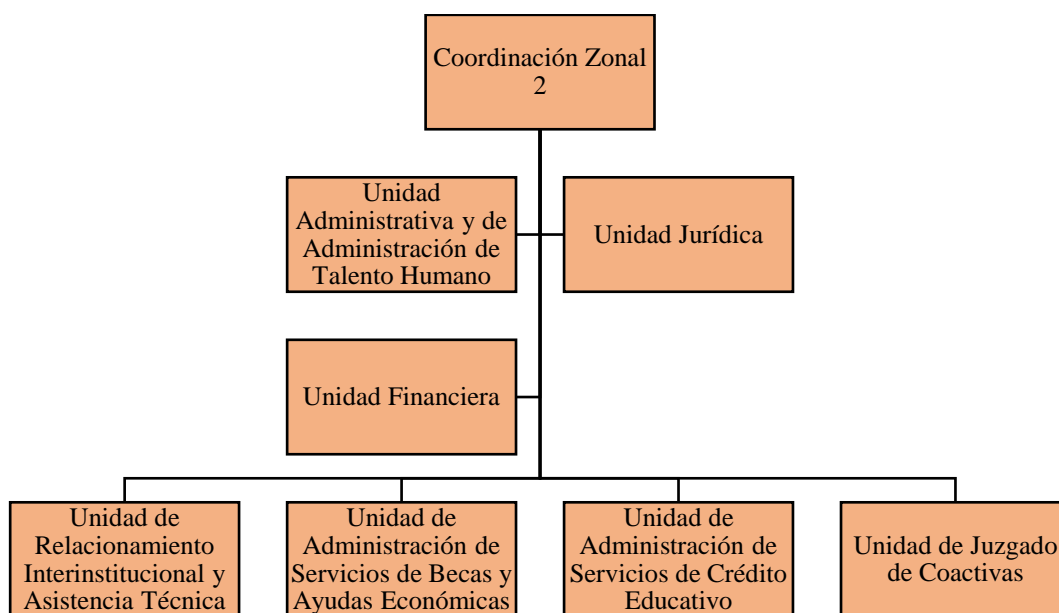


Figura 2. Organigrama de la Coordinación Zonal 2
Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
Elaboración Propia

El concepto de estrés laboral ha sido objeto de estudio de varios autores a lo largo del tiempo, el cual en el Ecuador no se ha elaborado un instrumento que sea ajustado a la realidad de nuestro país, por lo cual es importante mencionar que el estrés es un tipo de riesgo psicosocial que se relaciona directamente con la carga de trabajo y el contenido de las tareas asignadas, es así que existe normativa legal en el Ecuador conforme lo detalla el Anexo 1.

4. Marco metodológico

Como pregunta central de la investigación fue: ¿Cómo influye el estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 en el Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) Quito, en el año 2019?, las variables de estudio se describieron como variable independiente (estrés laboral) y su variable dependiente (satisfacción laboral).

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 en el Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) Quito, en el año 2019, estuvo compuesto por sus objetivos específicos de investigar los conceptos de las dos variables, su influencia y a su vez la propuesta de un plan de acción para mitigar el estrés laboral en el personal de la unidad analizada.

5. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, porque se detalla la información obtenida en el estudio y por otro lado también fue de tipo correlacional, que permitió descubrir el grado de asociación entre la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (satisfacción laboral) de los trabajadores de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano.

Según (Hernández Sampieri, 1997, 126) la investigación correlacional es “un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones)”

Así mismo, de acuerdo con Hernández Sampieri el coeficiente de correlación de Pearson se define como: “una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas de un nivel por intervalos. En ese sentido, consideramos que es una medida de la relación entre dos variables aleatorias cuantitativas”.

6. Población

La investigación fue aplicada a la totalidad del personal que labora en la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, esto es, cincuenta (50) trabajadores; se eligió al personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano.

7. Métodos

Se utilizó el método cuantitativo que permitió la recolección de información a medir, la tabulación y análisis de datos mediante herramientas estadísticas que arrojaron resultados para el planteamiento del plan de acción, este método permitió determinar la influencia del estrés y la satisfacción laboral del personal en la Coordinación Zonal 2.

8. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La selección de los instrumentos de recopilación de los datos, se los elaboró con base a diversos instrumentos (cuestionarios, encuestas, etc) de estrés laboral y satisfacción laboral disponibles en la web. En el Ecuador no se han desarrollado metodologías para la medición y evaluación de las variables de estudio, por lo cual fue necesario desarrollar un instrumento que responda a las necesidades de la institución.

Para determinar el nivel individual de estrés y satisfacción laboral, se realizó una recopilación de datos el cual se elaboró empleando con diversos instrumentos como en este caso fue el cuestionario, mismo que se define como “un conjunto de preguntas que se presenta a las personas seleccionadas para obtener una respuesta [...] son, sin duda, el instrumento más común para recopilar información primaria. Es indispensable elaborar, probar y depurar los cuestionarios antes de utilizarlos”. Kotler Philip y Kevin Lane Keller (2006, 107).

El cuestionario de estrés laboral fue construido por la investigadora, así mismo se apoyó en el cuestionario del estrés laboral tercera versión de Gloria Villalobos Fajardo (2010), expuesto en el Anexo 2.

Así también, el cuestionario de satisfacción laboral construido por la investigadora, se apoyó en el cuestionario validado S20/23 de J.L. Meliá y J. M. Peiró (1998), expuesto en el Anexo 3.

Es importante señalar que los instrumentos de recolección de datos fueron validados por la tutora de la investigación, la investigadora, el Coordinador Zonal del área a evaluar y la Directora de Administración de Talento Humano, una vez depurado el cuestionario tras las correcciones realizadas, se procedió con la aprobación y autorización de la aplicación de dichos instrumentos por parte del panel de expertos el cual se explica en líneas siguientes.

Con el propósito de contar con la validez y confiabilidad de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral se aplicó la técnica de *panel de expertos (jueces)*, por lo cual según (Georghiou 2010, loc. 106) consideran que “un panel de expertos es un grupo de personas dedicado a analizar y combinar su conocimiento perteneciente a un área de interés particular. Estos paneles son generalmente organizados para lograr la “legitimación” de la experticia [...]”

Es importante señalar que según Hernández Nieto, Rafael (2011) cada experto de manera independiente, se encarga de leer los objetivos e instrucciones para la recolección de datos, éste análisis consiste en evaluar la *pertinencia* entre la pregunta, la *claridad conceptual*, la *redacción y terminología* empleados apropiados en cada pregunta, los *niveles cognoscitivos* de aquellas preguntas que miden el análisis, evaluación y comprensión y el *formato* en el cual se presentan las preguntas y los cuestionarios en general, el cual se puede apreciar de mejor manera en el Anexo 4.

De acuerdo a (Hernández 2011, loc. 10) el coeficiente de validez de contenido (CVC) permite “valorar el grado de acuerdo a los expertos (el autor recomienda la participación de entre tres y cinco expertos) respecto a cada uno de las diferentes preguntas y al instrumento en general”. Por ello, se calcula el CVC para cada elemento, expresada de la siguiente manera:

$$CVC_i = \frac{M_x \text{ (media del elemento en la puntuación dada por expertos)}}{V_{\text{máx.}} \text{ (puntuación máxima que la pregunta podría alcanzar)}}$$

A continuación, se debe calcular el error asignado a cada ítem, que corresponde a: Pe_i (Probabilidad de error del ítem) el cual reducirá el posible sesgo incluido por alguno de los expertos, expuesto así:

$$Pe_i = \left[\frac{1}{j \text{ (número de expertos participantes)}} \right]^j$$

Finalmente, el CVC se calculó aplicando $CVC = CVCi$ (Coeficiente de validez de contenido del ítem) – Pei (Probabilidad de error del ítem). Según (Hernández 2011, loc. 11) al realizar los cálculos respectivos del coeficiente de validez de contenido, de acuerdo al puntaje obtenido se interpreta de la siguiente manera:

- a) Menor que 0,60 validez y concordancia inaceptables
- b) Igual o mayor de 0,60 y menor o igual que 0,70 validez y concordancia deficientes
- c) Mayor que 0,71 y menor o igual que 0,80 validez y concordancia aceptables
- d) Mayor que 0,80 y menor o igual que 0,90 validez y concordancia buenas
- e) Mayor que 0,90 validez y concordancia excelentes

Los cálculos se interpretan de mejor manera en el cuadro elaborado por la investigadora, de acuerdo a los resultados obtenidos en los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral, expuestos en los Anexos 5 y 6. Por lo cual al realizar el respectivo análisis del cuestionario de *estrés laboral* compuesto por 18 ítems, se obtiene el puntaje de **0,929**, lo que quiere decir que los ítems elaborados se encuentran bien formulados de acuerdo a la evaluación realizada por el panel de expertos (jueces).

Así también, al realizar el análisis del cuestionario de *satisfacción laboral* compuesto por 14 ítems, se obtiene como puntaje **0,904** lo que quiere decir que los ítems elaborados por la investigadora se encuentran bien formulados de acuerdo a la evaluación realizada por el panel de expertos (jueces).

Es importante señalar que con la finalidad de sustentar la investigación realizada y la elaboración de los instrumentos realizados por la investigadora tengan una mejor validación y confiabilidad se ingresó todos los datos obtenidos en la investigación en el sistema estadístico IBM – SPSS Versión 26, el cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2
Cuadro del estrés laboral 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 20
Elaboración propia

Tabla 3
Cuadro del estrés laboral 2

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,717	,737	18

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 20
Elaboración propia

El resultado obtenido con el Alfa de Cronbach es **,717** mediante el sistema SPSS del cuestionario elaborado de *estrés laboral*, por lo cual según George y Mallery (2003, 231) este valor corresponde a un **coeficiente de alfa aceptable**.

Tabla 4
Cuadro de satisfacción laboral 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 20
Elaboración propia

Tabla 5
Cuadro de satisfacción laboral 2

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,940	,941	14

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 20
Elaboración propia

El resultado obtenido con el Alfa de Cronbach es **,940** mediante el sistema SPSS del cuestionario elaborado de *satisfacción laboral*, por lo cual según George y Mallery (2003, p. 231) este valor corresponde a un **coeficiente de alfa excelente**.

Cabe decir que, según Lee J. Cronbach: “el coeficiente alfa es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados”.

Es importante indicar que los cuestionarios fueron aplicados a través de Google Forms de Gmail para poder recopilar la información de todo el personal y proceder a la tabulación de datos, los cuestionarios aplicados se puede observar en los Anexos 8 y 9

así como también el correo electrónico de aplicación de los mismos como Anexos 10 y 11.

Capítulo tercero

Levantamiento y análisis de datos

El presente capítulo, expone los resultados estadísticos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral.

Datos Sociodemográficos

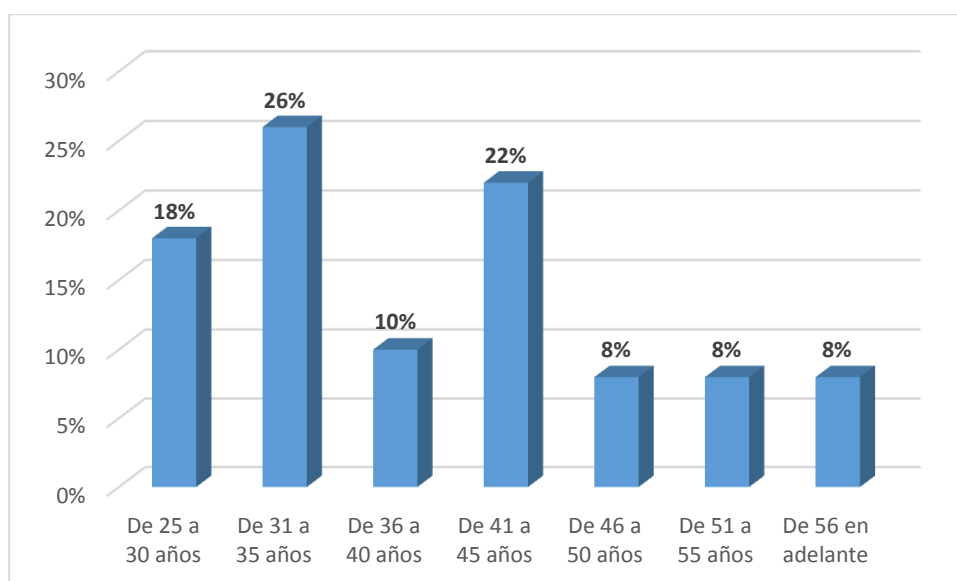


Figura 3. Edad
Fuente y elaboración propia

Se puede observar en la investigación aplicada el porcentaje que sobresale es el 26 %, entre las edades de 31 a 35 años seguido por el 22%, correspondiente a las edades de 41 a 45 años.

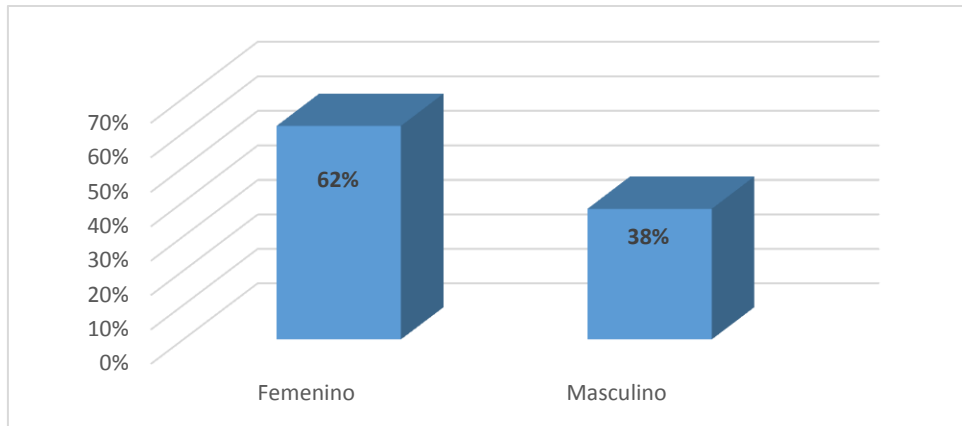


Figura 4. Género
Fuente y elaboración propia

Se observa que el 62 % del personal corresponde a la mayoría del género femenino, seguido por el porcentaje restante del 38 % del género masculino.

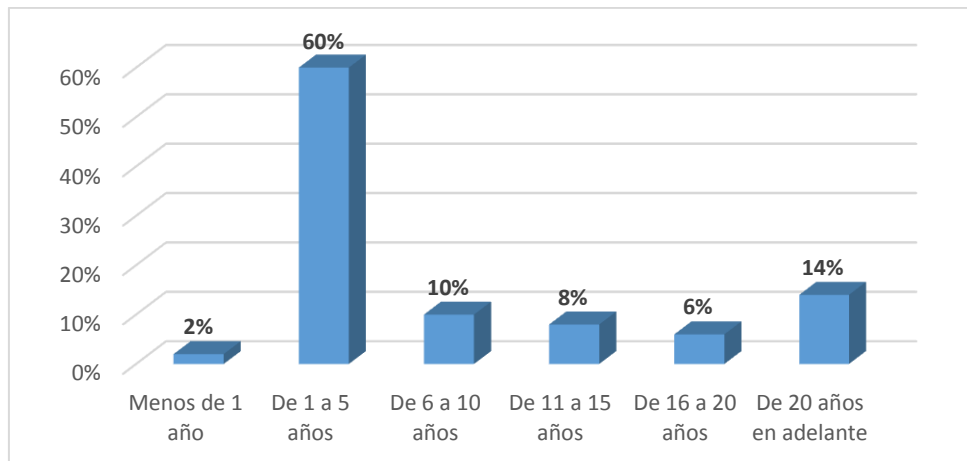


Figura 5. Tiempo de servicio en la institución
Fuente y elaboración propia

En la figura cinco, se observa que en su gran mayoría el 60 % del personal se encuentra laborando en la institución de 1 a 5 años, es decir es personal recién vinculado a la entidad.

A continuación los resultados de las preguntas de la aplicación del *cuestionario del estrés laboral* al personal:

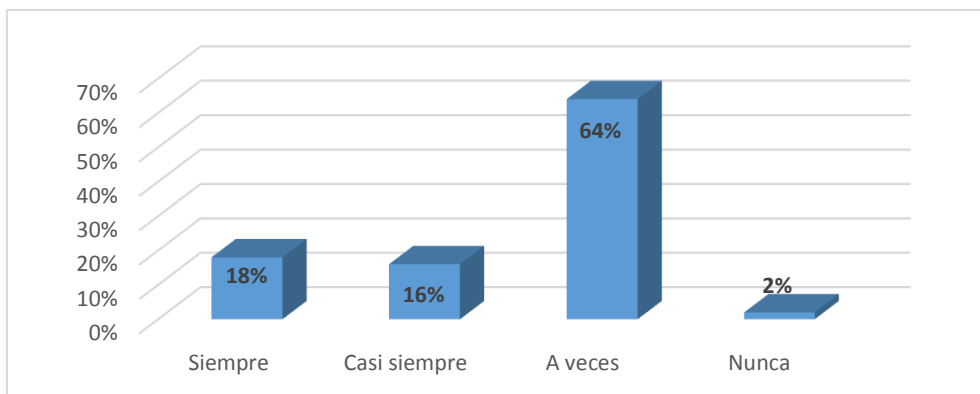


Figura 6. Dolores en el cuello, espalda o cabeza.
Fuente y elaboración propia

En la población examinada, se puede identificar que la mayoría de los trabajadores en un 64 % correspondiente a 32 personas, a veces han experimentado dolores en el cuello, espalda o cabeza en el lugar de trabajo.

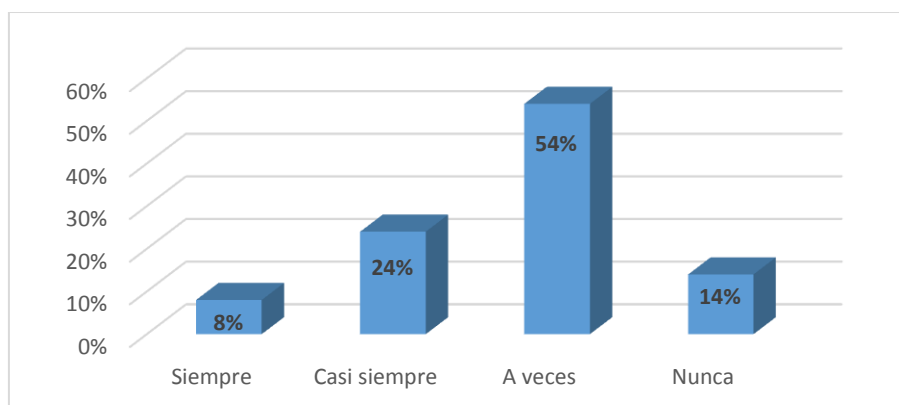


Figura 7. Problemas gastrointestinales y digestivos.
Fuente y elaboración propia

Se puede analizar en la población investigada que la mayoría de los trabajadores en un 54 % correspondiente a 27 personas, han tenido problemas gastrointestinales y digestivos lo cual podría generar una descompensación al momento de realizar sus actividades laborales y personales.

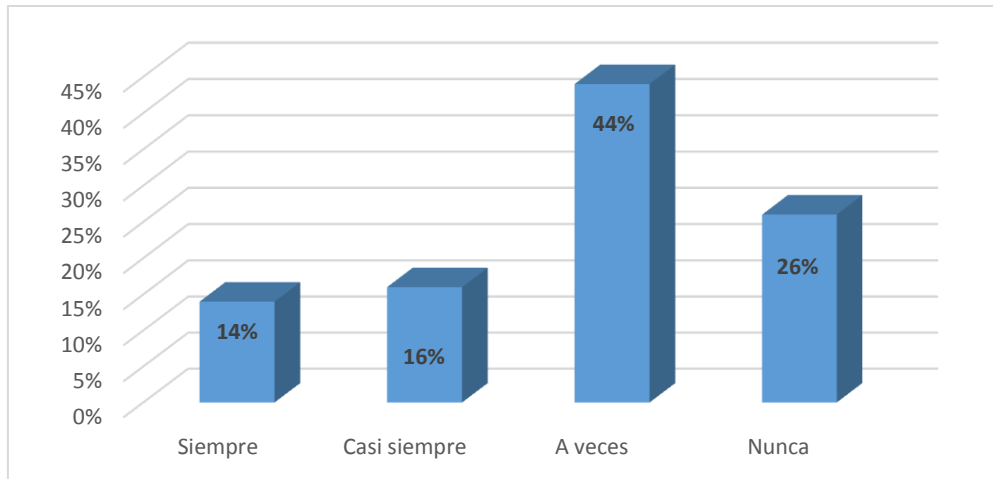


Figura 8. Trastorno del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.
Fuente y elaboración propia

El 44 % correspondiente a 22 personas han presentado trastorno del sueño (somnolencia durante el día o desvelo en la noche).

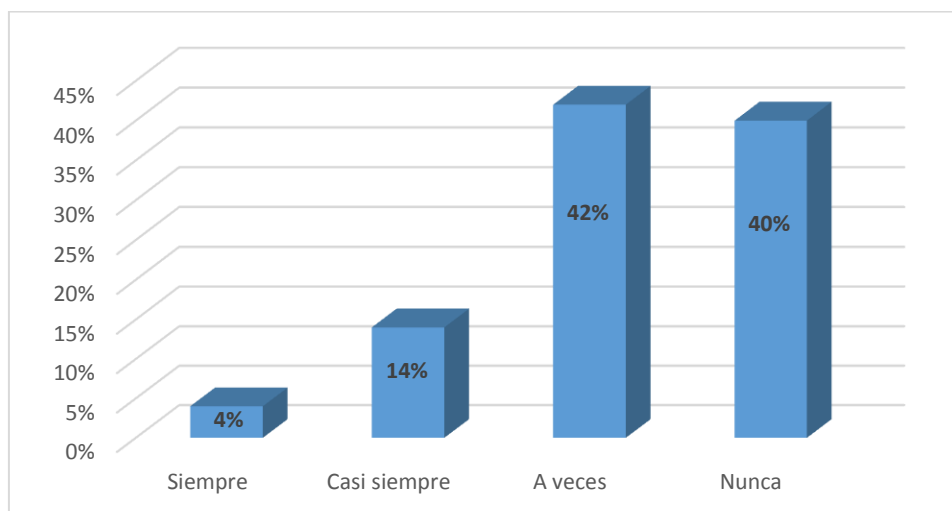


Figura 9. Palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad.
Fuente y elaboración propia

El 42 % correspondiente a 21 personas han tenido palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad, seguidos por el 40 % correspondiente a 20 personas que nunca han presentado este tipo de manifestaciones en su salud.

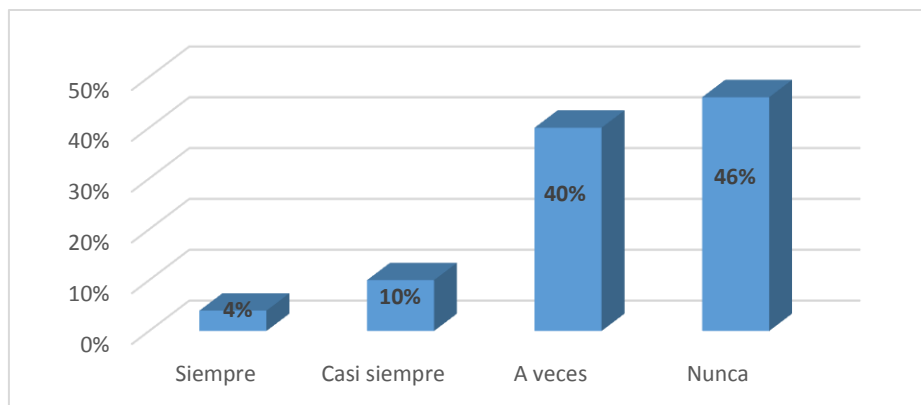


Figura 10. Dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano.
Fuente y elaboración propia

La mayoría de los trabajadores en un 46 % correspondiente a 23 personas nunca han tenido dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano.

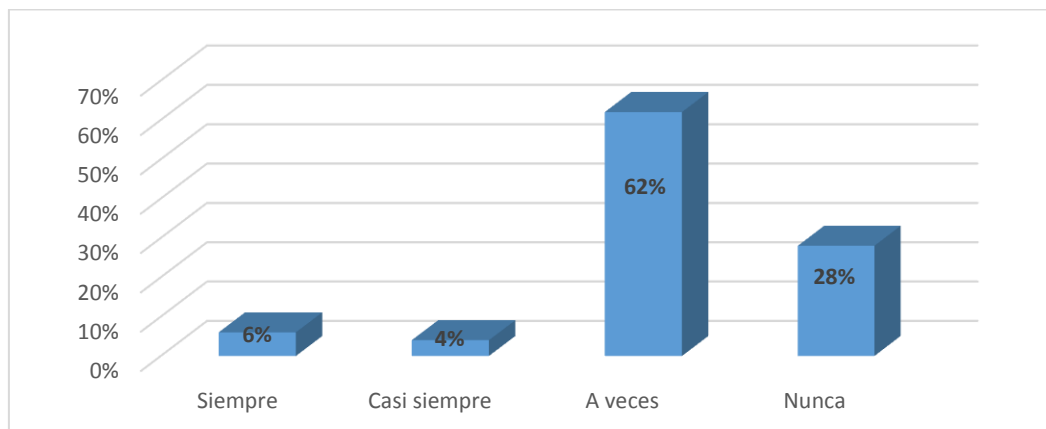


Figura 11. Sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza
Fuente y elaboración propia

Los trabajadores en su gran mayoría reflejado en un 62 % correspondiente a 31 personas, podrían haber presentado sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza.

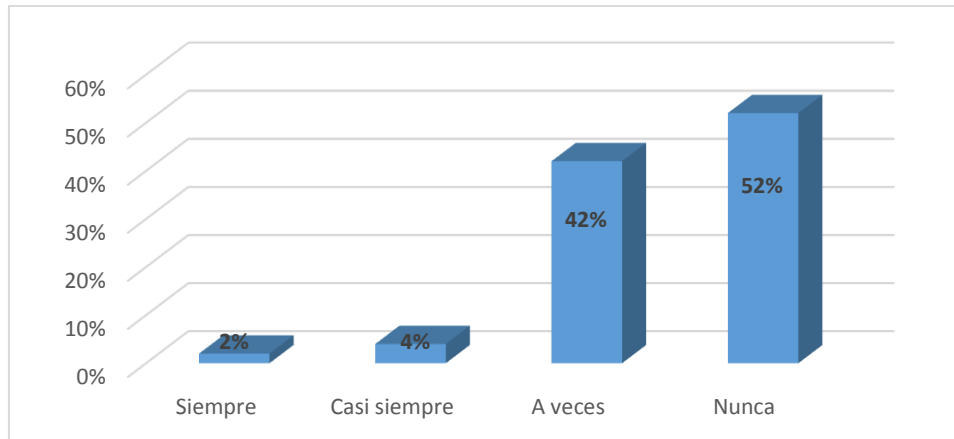


Figura 12. Dificultad en las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.
Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos en su mayoría el 52 % correspondiente a 26 personas nunca han presentado dificultad en sus relaciones laborales con los compañeros de trabajo.

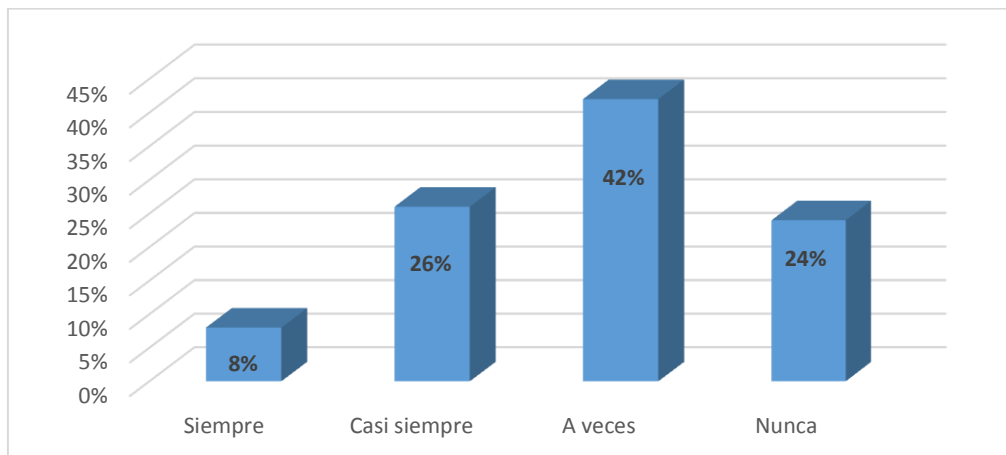


Figura 13. Existe la posibilidad de decidir su propio ritmo de trabajo
Fuente y elaboración propia

El 42 % del personal correspondiente a 21 personas, podrían haber manejado su propio ritmo de trabajo en las actividades laborales.

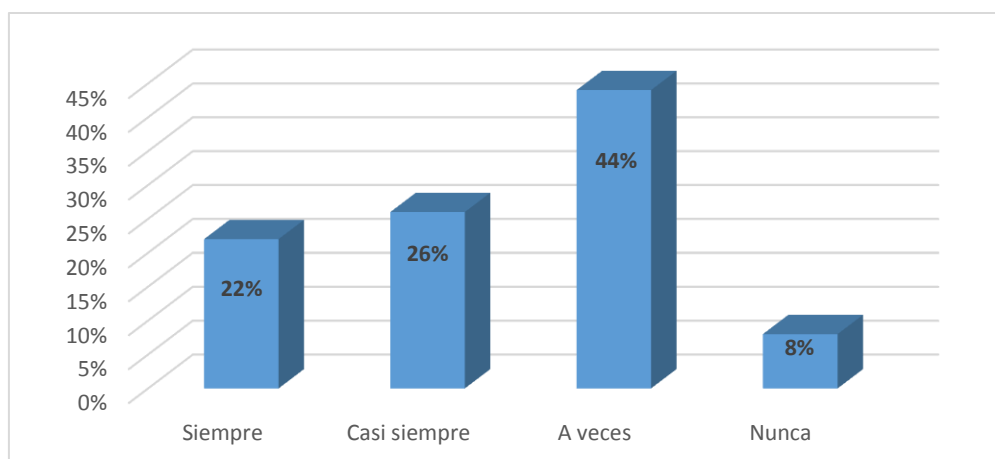


Figura 14. Sentimiento de sobrecarga de trabajo
Fuente y elaboración propia

De los resultados arrojados el 44 % correspondiente a 22 personas podrían haber presentado sobrecarga laboral.

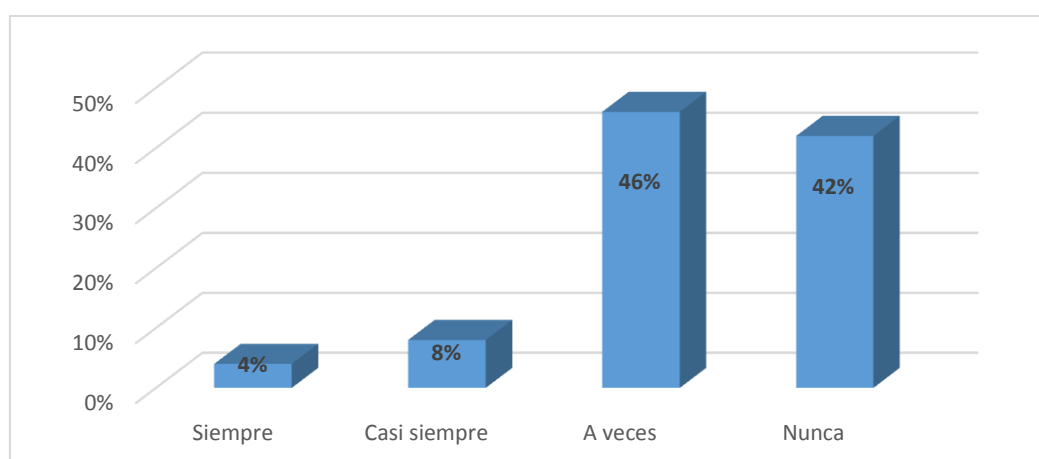


Figura 15. Sentimiento de disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato
Fuente y elaboración propia

En un 46 % del personal que corresponde a 23 personas podrían haber presentado disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato.

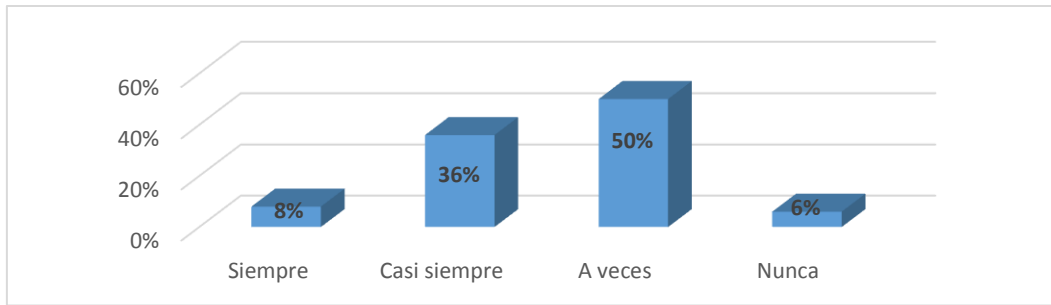


Figura 16. Dispone de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño de su trabajo.

Fuente y elaboración propia

En su gran mayoría del personal el 50 % correspondiente a 25 personas podrían haber experimentado que en ocasiones no disponían de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño laboral.

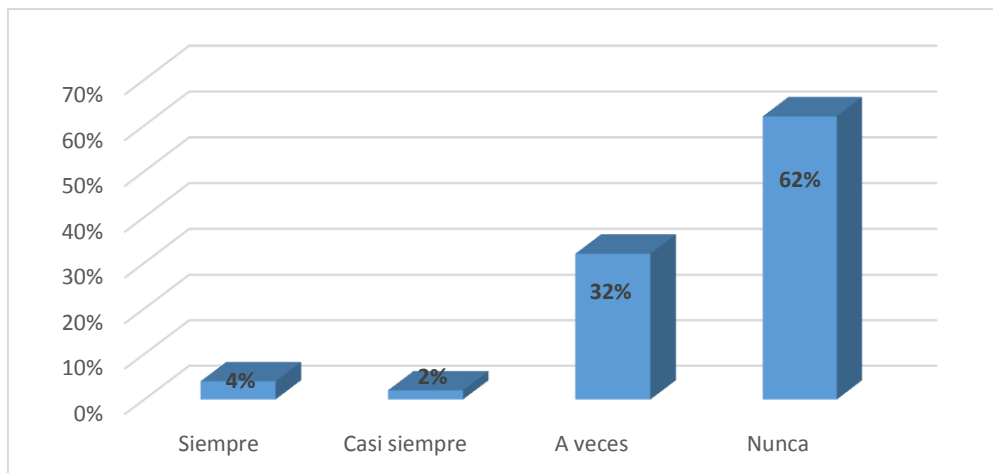


Figura 17. Dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales.

Fuente y elaboración propia

El 62 % correspondiente a 31 personas pudieron nunca haber presentado dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales.

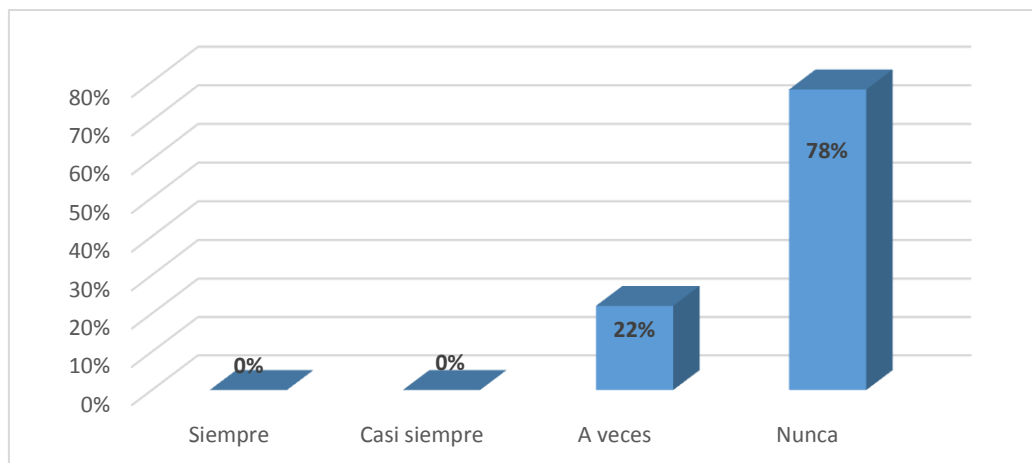


Figura 18. Bajo desempeño en sus actividades laborales
Fuente y elaboración propia

De los resultados obtenidos el 78 % correspondiente a 39 personas se podría observar que no han tenido un bajo desempeño en sus actividades laborales.

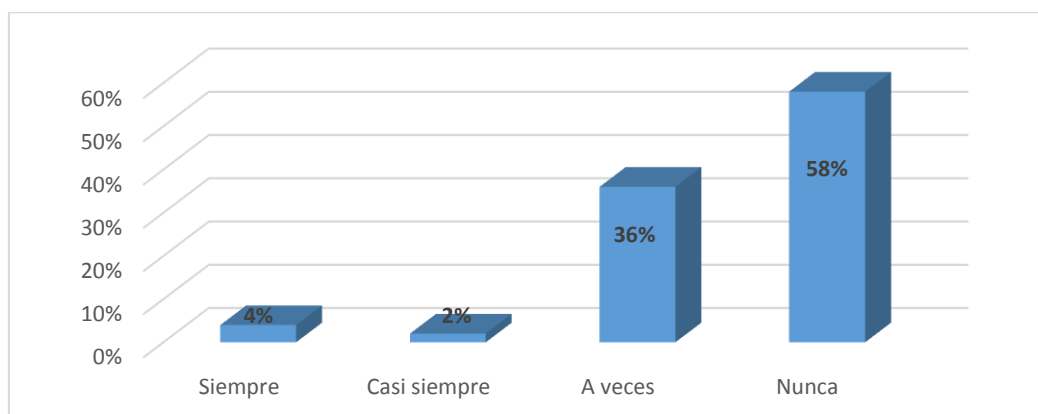


Figura 19. Dificultad para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades de trabajo
Fuente y elaboración propia

De los resultados expuestos el 58 % correspondiente a 29 personas podrían nunca haber tenido dificultad para la toma de decisiones relacionadas con su puesto de trabajo.

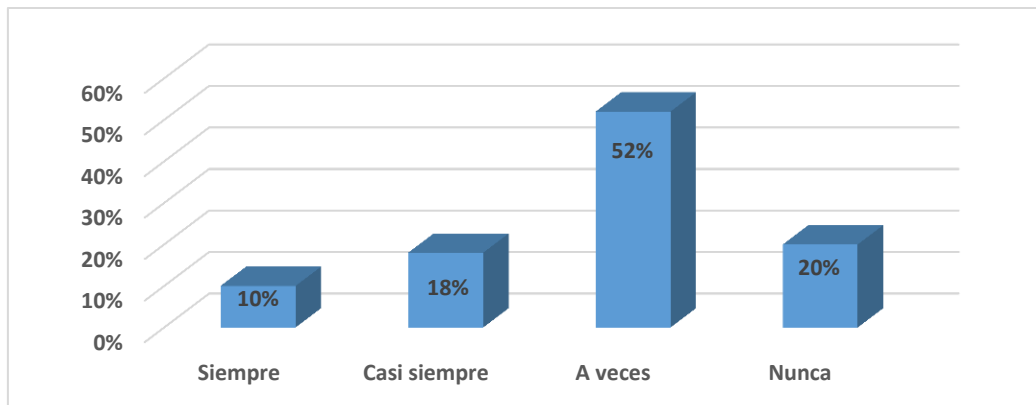


Figura 20. Pensamientos de inestabilidad laboral
Fuente y elaboración propia

De los resultados analizados el 52 % correspondiente a 26 personas podrían haber presentado pensamientos de inestabilidad laboral.

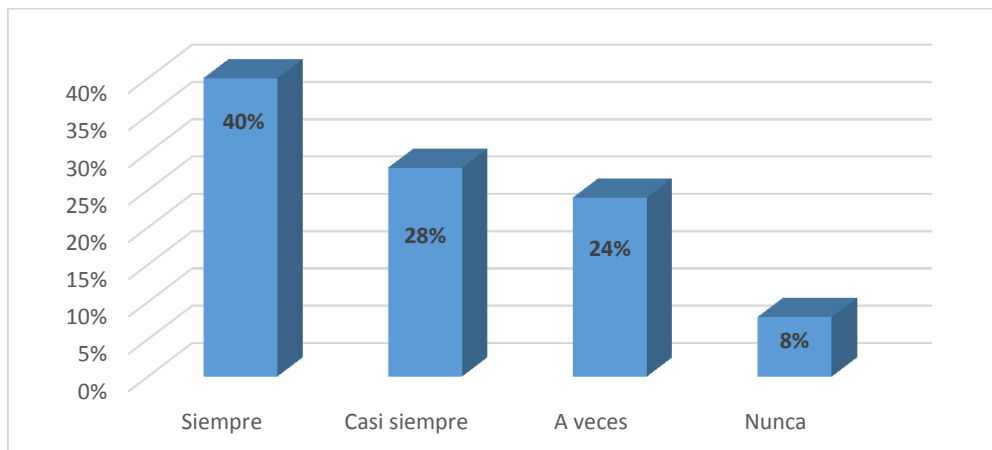


Figura 21. Posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo cuando labora en su lugar de trabajo o en su hogar
Fuente y elaboración propia

El 40 % del personal correspondiente a 20 personas podrían tener la posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo en el trabajo y en su hogar, lo cual muestra un porcentaje del 28 % y 24 % que en mediana medida logran organizarse.

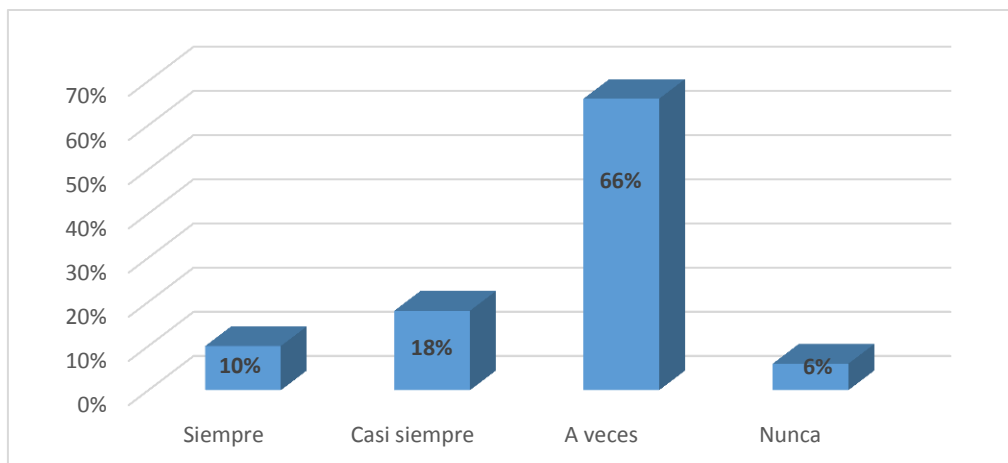


Figura 22. Durante las horas de trabajo hay tiempo suficiente para mantener relaciones interpersonales en el lugar de trabajo
Fuente y elaboración propia

En la gran mayoría del personal en un 66 % correspondiente a 33 personas podrían tener tiempo suficiente durante las horas de trabajo para mantener relaciones interpersonales (Directivos, compañeros, clientes externos, etc.).

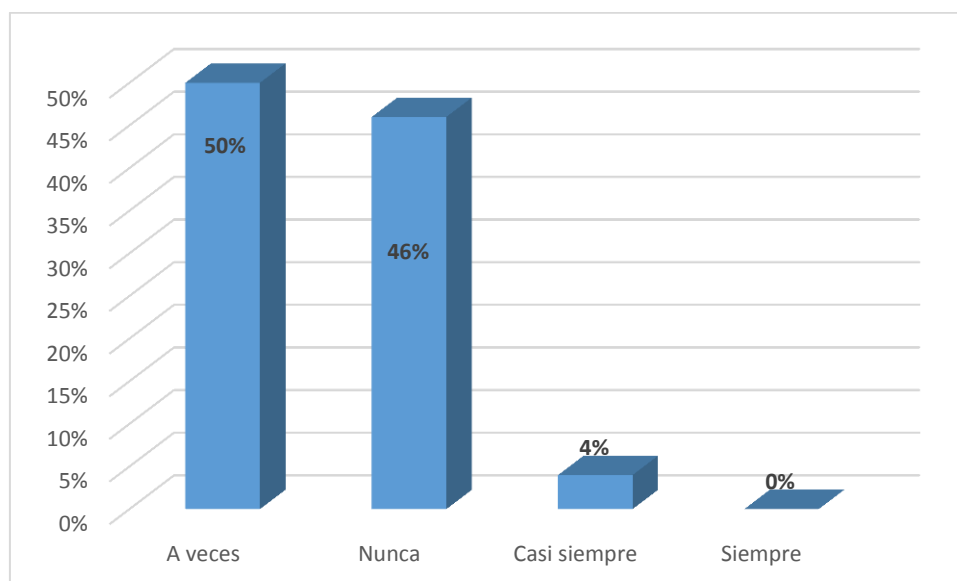


Figura 22. Dificultades familiares que estén afectando sus actividades laborales diarias
Fuente y elaboración propia

De los resultados indicados el 50 % correspondiente a 25 personas podrían presentar dificultades familiares.

A continuación el detalle de los resultados en la aplicación del *cuestionario de satisfacción laboral* al personal:

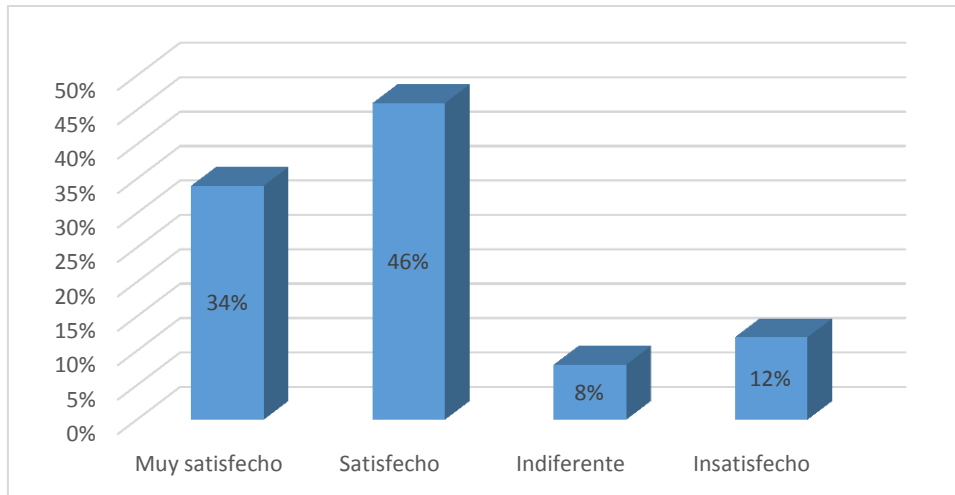


Figura 23. La satisfacción que le produce su puesto de trabajo.
Fuente y elaboración propia

El 46 % de los trabajadores correspondiente a 23 personas se podrían sentir satisfechos con su puesto de trabajo.

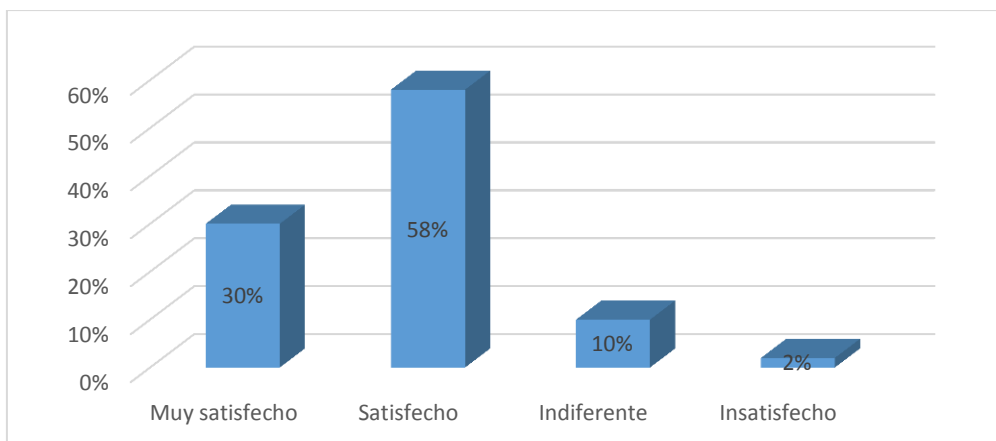


Figura 24. Su puesto de trabajo se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional
Fuente y elaboración propia

La mayoría de los trabajadores en un 58 % correspondiente a 29 personas podrían estar satisfechas en su puesto de trabajo ya que se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional.

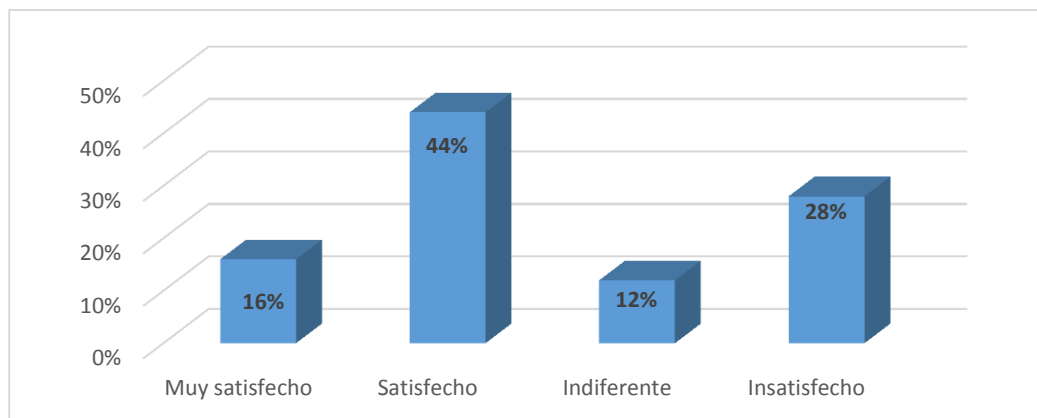


Figura 25. El salario que usted recibe
Fuente y elaboración propia

El 44 % correspondiente a 22 personas podrían estar de acuerdo con el salario que perciben por parte de la institución, seguido del 28 % que se podrían encontrar insatisfechos con su remuneración.

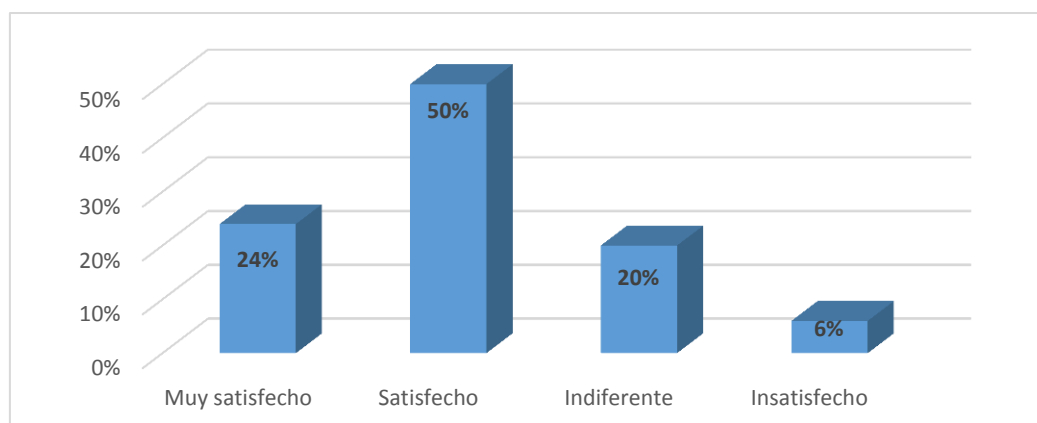


Figura 26. Los objetivos y metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo
Fuente y elaboración propia

Los trabajadores en un 50 % correspondiente a 25 personas podrían estar de acuerdo con los objetivos y metas que deben alcanzar en su puesto de trabajo.

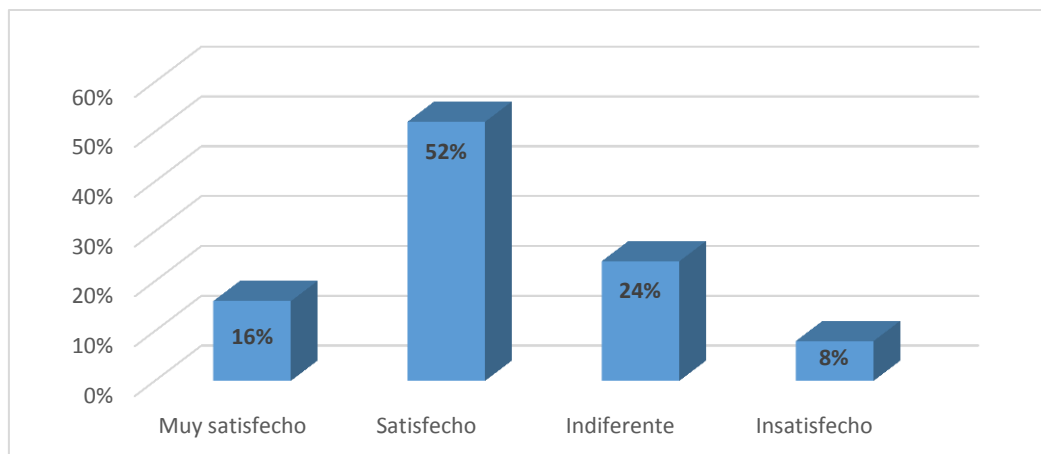


Figura 27. El apoyo que recibe de sus superiores para el desempeño de su trabajo
Fuente y elaboración propia

La mayoría de los trabajadores en un 52 % correspondiente a 26 personas pudieron manifestar que reciben apoyo de sus superiores para el desempeño de su trabajo.

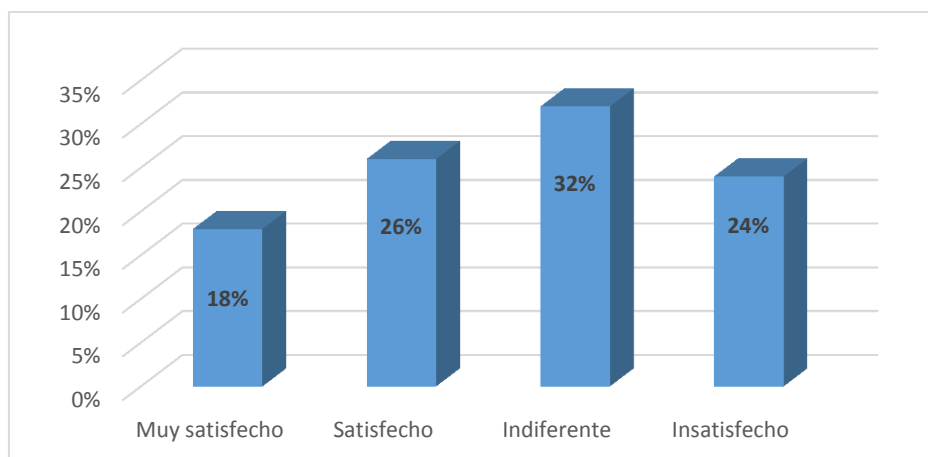


Figura 28. Las oportunidades de perfeccionamiento profesional que ofrece la institución
Fuente y elaboración propia

El 32 % correspondiente a 16 personas se podría mostrar indiferente con las oportunidades de actualización de conocimientos que le ofrece la institución, a diferencia de un 24 % que podría mostrar desinterés.

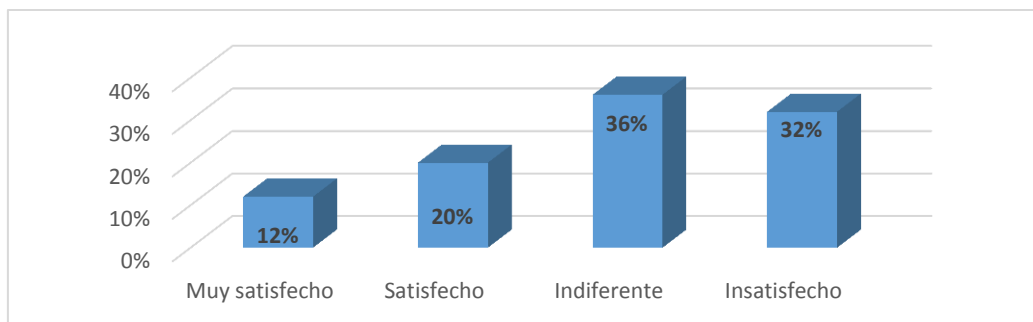


Figura 29. Las oportunidades de promoción en la institución
Fuente y elaboración propia

El 36 % correspondiente a 18 personas podrían mostrarse indiferentes con las oportunidades de promoción en la institución.

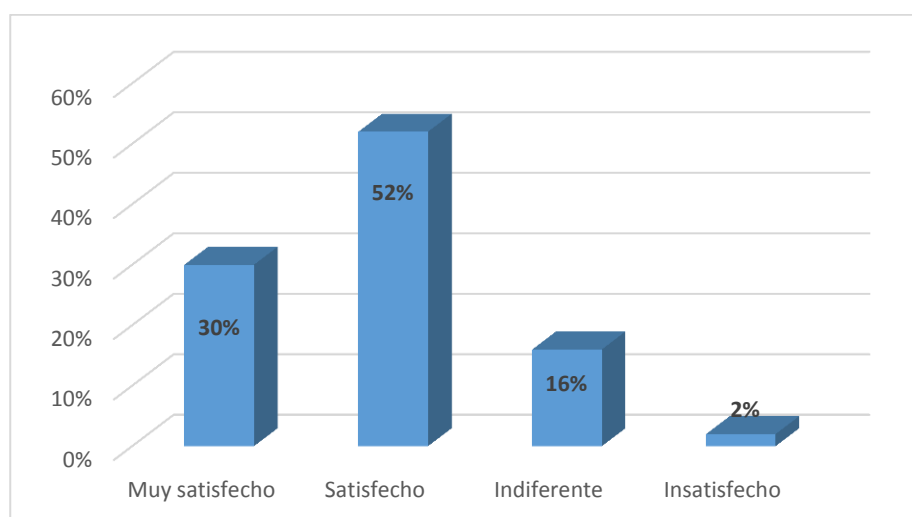


Figura 30. Las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y clientes externos
Fuente y elaboración propia

En la mayoría del personal en un 52 % correspondiente a 26 personas se podrían mostrar satisfechos con sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.

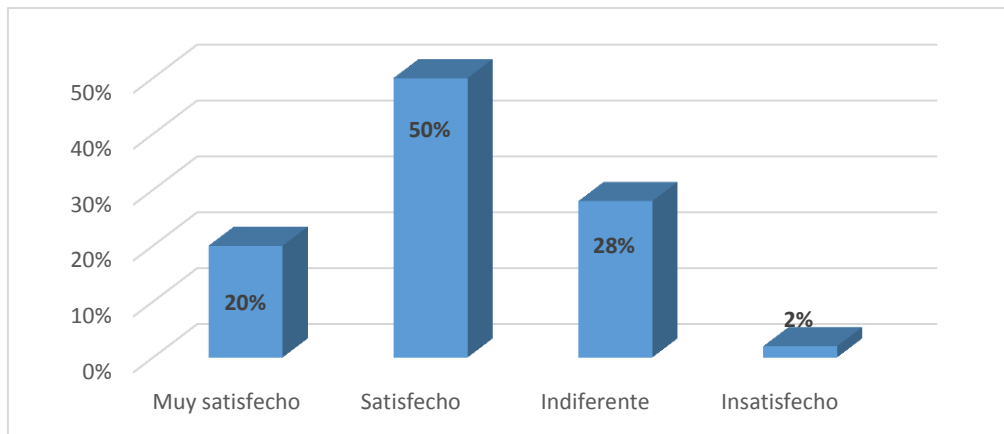


Figura 31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado
Fuente y elaboración propia

El 50 % correspondiente a 25 personas podrían sentirse satisfechos con el control de sus actividades por parte de su jefe inmediato.

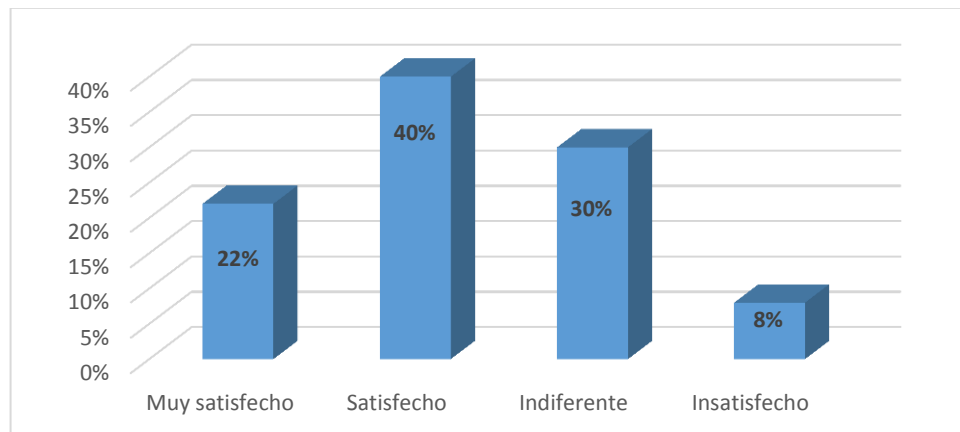


Figura 32. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de sus funciones
Fuente y elaboración propia

Del 40 % correspondiente a 20 personas se podrían sentir satisfechos en desenvolverse de forma autónoma en las funciones encomendadas.

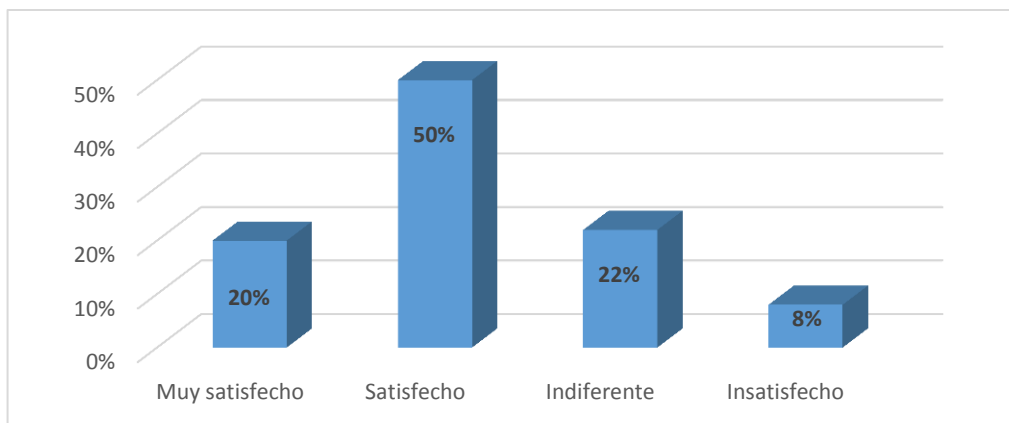


Figura 33. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.
Fuente y elaboración propia

El 50 % correspondiente a 25 personas podrían sentirse a gusto de ser partícipes de las decisiones de su equipo de trabajo, sin embargo el 8 % podría sentir insatisfacción al no ser tomados en cuenta en decisiones grupales.

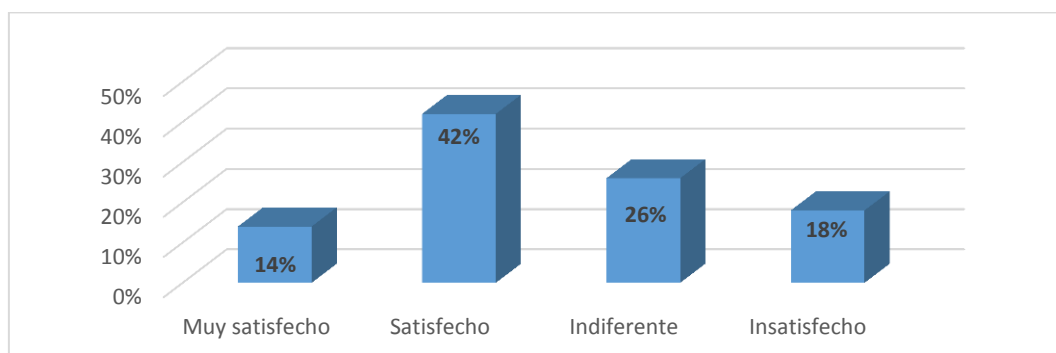


Figura 34. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.
Fuente y elaboración propia

El 42 % correspondiente a 21 personas podrían sentir igualdad y justicia en el trato que reciben por la institución, seguido de un 26% que podría sentirse indiferente.

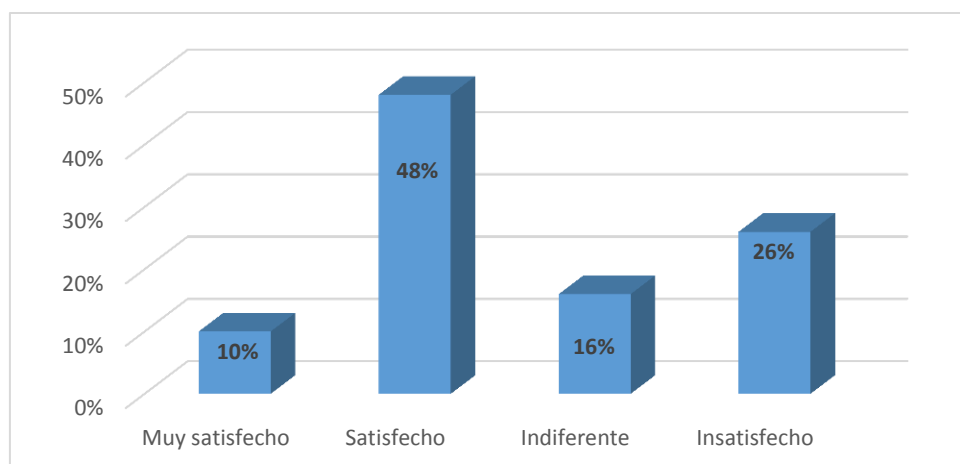


Figura 35. La satisfacción de disponer de equipos y materiales para desempeñar sus actividades laborales.

Fuente y elaboración propia

El 48 % que corresponde a 24 personas, podrían sentirse satisfechos en disponer de equipos, materiales y conexión a internet, para realizar sus actividades laborales.

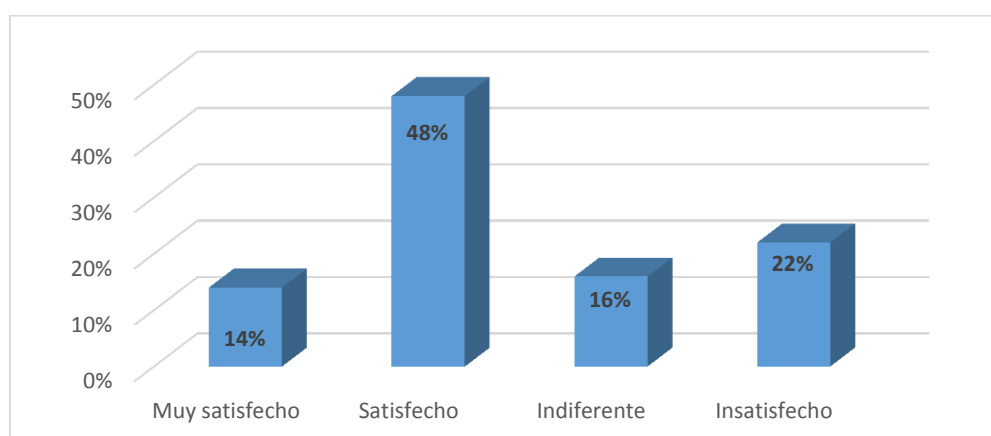


Figura 36. Las condiciones físicas en las que usted labora.

Fuente y elaboración propia

Cuando se aplicó esta interrogante el 48 % correspondiente a 24 personas podrían haberse sentido satisfechos, con las condiciones físicas en las que se encuentran laborando.

1. Análisis de correlación entre variables

Para determinar el nivel de correlación de las variables de estrés laboral (variable independiente - X) y satisfacción laboral (variable dependiente - Y), se utilizó el coeficiente de correlación de Karl Pearson, el mismo que determina la relación entre las

dos variables, éstos números varían entre +1 y -1, dichos datos son inversamente proporcionales, es decir que a mayor estrés menor satisfacción y viceversa.

Es así, que se ingresó los datos de las dos variables expuestas en el Anexo 7, en el programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 20, obteniendo como resultado la siguiente información:

Tabla 61
Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

		Estrés laboral	Satisfacción laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,227
	Sig. (bilateral)		,113
	N	50	50
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,227	1
	Sig. (bilateral)	,113	
	N	50	50

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 20.
Elaboración propia

Tabla 42
Interpretación del cálculo de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente y elaboración: (Hernández 1997, 337-338)

En el presente caso de investigación de acuerdo a los datos arrojados por el cálculo de correlación de Pearson en el programa SPSS, se presenta una **correlación negativa baja**, es decir que existe un correlación inversa entre las dos variables.



Figura 38. Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral
Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 20
Elaboración propia

En el presente gráfico, el R-cuadrado o coeficiente de determinación da como resultado **0,0514 %** que se lo demuestra también como el 5.14 %, el cual significa que existe una **correlación negativa**.

El resultado obtenido podría ser en razón de que los cuestionarios fueron aplicados en época de pandemia del COVID-19, los cuales arrojaron que el personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano se encontraban estresados pero al mismo tiempo satisfechos por cuanto contaban con un puesto de trabajo y estabilidad laboral, a pesar de la crisis económica que se vivió en el país.

2. Análisis y discusión de resultados

Al examinar los resultados se obtiene que el nivel de correlación de Pearson es de 0.-227 entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral, es decir presentan una correlación negativa baja, lo que significa que no existe relación directa entre las variables de estudio.

Al analizar los distintos resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de estrés laboral, es importante resaltar los niveles que predominan como aspectos fisiológicos en el personal, con respecto a su salud correspondiente a dolores en el cuello, espalda o cabeza con un (64 %) problemas gastrointestinales y digestivos en un (54 %), sentimientos de irritabilidad, angustia o tristeza en un (62 %).

Así también con palpitaciones en el pecho, problemas cardíacos o de ansiedad con un (42 %), en lo referente a la somnolencia con un (44 %) al contrario de la interrogante donde implica que el personal nunca inicia sus actividades laborales con cansancio, tedio o desgano obteniendo un valor de (46 %) que se interpreta con 23 personas, es decir la mitad de la población investigada.

Asimismo en lo referente al estrés laboral de acuerdo a los estresores que afectan al personal en su ámbito laboral, se observó que no existe dificultad en las relaciones de trabajo entre compañeros con un (52 %), la mitad del personal en un (50 %) dispone de los equipos y materiales para desempeñar su trabajo y con un (52 %) el personal experimentó pensamientos de inestabilidad laboral.

En un (66 %) el personal manifestó que durante sus horas de trabajo a veces pueden mantener relaciones interpersonales, sin embargo la mitad del personal presentó dificultades familiares que afectan sus actividades diarias, para esto hay que considerar que la investigación se realizó en la época de pandemia en donde el personal se encontraba realizando sus actividades de teletrabajo, lo cual se refleja en los resultados obtenidos.

Respecto a la satisfacción laboral de acuerdo a la aplicación del cuestionario, se denota que los aspectos que sobresalen son: el personal se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo en lo relacionado a la formación, experiencia laboral, objetivos, la toma de decisiones propias en sus funciones con el (58 % y 50 %) y en la Dirección del área se sienten satisfechos con el (52 y 50 %).

En lo referente al ambiente de trabajo el personal, se encuentra satisfecho con el (50 % y 48 %), en condiciones ambientales con el (48 %), capacitación y formación del personal indiferente con el (32 %) y finalmente la motivación y reconocimiento con el (44 %), es decir más de 20 personas se encontraban satisfechas, sin embargo se prestó atención en aquel personal insatisfecho.

Del mismo modo, se elaboró un gráfico global de las dos variables de estudio descritos a continuación:

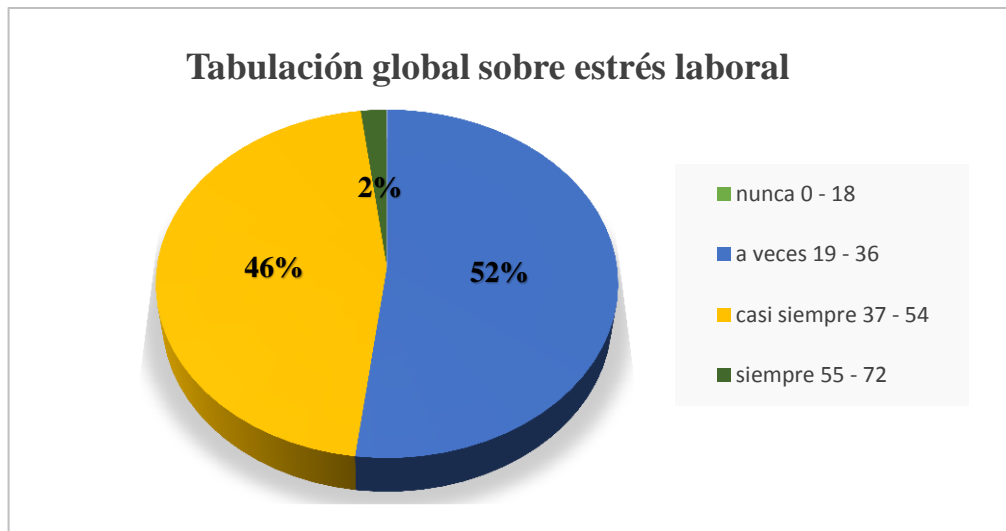


Figura 39. Tabulación global del estrés laboral
Fuente y elaboración propia

Sobre la población investigada del cuestionario de estrés laboral, se observa que el 52 % correspondiente a 26 personas podrían a veces estresarse, mientras que el 46 % equivalente a 23 personas casi siempre se podrían estresar.

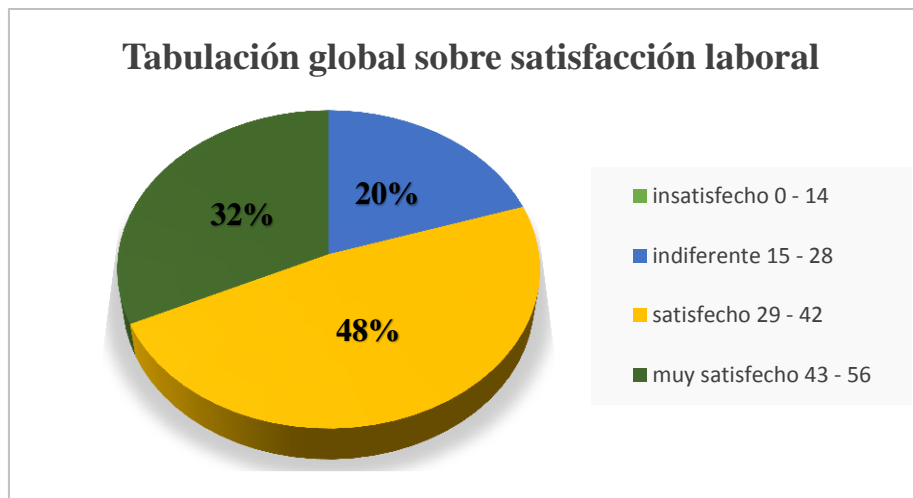


Figura 370. Tabulación global de la satisfacción laboral
Fuente y elaboración propia

En la población de estudio del cuestionario de satisfacción laboral, arroja que el 48 % correspondiente a 24 personas se podrían encontrar satisfechos, mientras que el 32 % equivalente a 16 personas podrían estar muy satisfechos, mientras que el 20 % restante que pertenece a 10 personas se podrían sentir indiferentes.

Por lo expuesto en las dos variables de estudio, es importante destacar que al realizar la comparación con otras tesis de la Universidad Andina Simón Bolívar elaborada por la autora: Lizeth Alexandra Paredes Alfaro en su tema de investigación:

“Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.”, comprueba en su análisis que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral.

Por otro lado, al investigar la tesis de la autora: María Fernanda Bermúdez Hinojosa en su tema de investigación: “Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito”, comprueba de la misma manera que no existe relación entre el estrés y satisfacción laboral.

Partiendo de estos estudios se puede mencionar lo manifestado por la Organización Mundial de la Salud los cuales definen al estrés como: “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” en igual forma según lo manifestado por Juárez 2021, indica que: “el estrés laboral afecta de modo negativo la salud física y psicológica de los trabajadores, además de la eficacia de las organizaciones para las que trabajan”.

Capítulo cuarto

Propuesta del plan de acción

El Ecuador actualmente ha identificado de manera general al estrés laboral como un factor que podría afectar tanto al trabajador a nivel personal como laboral, lo que implica que existan varias formas de actuar al momento de enfrentar alguna eventualidad. Por este motivo, tomando en cuenta la pandemia del COVID-19 que atraviesa nuestro país, las personas han cambiado su forma de gestionar las actividades laborales y su convivencia familiar.

La investigación realizada de acuerdo a las dos variables de estudio, dio paso al cumplimiento de los objetivos específicos planteados, por lo cual, teniendo como base los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios, es necesario diseñar un plan de acción que permita mitigar el estrés laboral en el personal y proponer estrategias que permitan disminuir la insatisfacción laboral identificada dentro del total de la población en un porcentaje menor.

La propuesta planteada se orientará en minimizar el estrés laboral y fortalecer la satisfacción en el personal de la Coordinación Zonal 2, obteniendo así mejores resultados para el bienestar de los trabajadores y mejorar el cumplimiento de metas en la institución.

Es importante señalar, que para plantear el plan de acción, se realizó las respectivas consultas con el Mgs. Sebastián Castro García, Analista de Seguridad y Salud Ocupacional de la Institución, el cual proporcionó información relevante al personal y las posibles sugerencias que pueden ser puestas en práctica.

Igualmente, en el presente plan se aplicó los conocimientos adquiridos en la materia de Salud y Seguridad Ocupacional adquirida en el programa de la Maestría en Desarrollo del Talento Humano, los cuales apoyan de gran manera al desenvolvimiento de todas las estrategias planteadas.

La línea de investigación sobre: cultura organizacional, relaciones de poder y de trabajo, lo cual permite impulsar estrategias innovadoras, teniendo una visión crítica e integral con capacidad para desarrollar o adaptar soluciones a la realidad específica de la institución.

Al obtener el 80% de la aplicación de los cuestionarios con respecto al estrés


laboral, es preciso señalar que el plan de acción propuesto va enfocado en mitigar el estrés laboral, por cuanto según (Rostagno, Hugo Francisco, 23-99) manifiesta: “En la prevención del estrés hay cuatro fases bien definidas: *primera fase* el individuo está estresado pero no lo sabe, en la *segunda fase*, toma conciencia de su estado y quiere cambiar, en la *tercera fase* es cuando comienza a desarrollar actividades para disminuir el estrés y en la *cuarta fase* es cuando ya maneja el estrés en forma automática”.

Según la experta Andrea Mora, quién publica en la página web del Ministerio de Salud del año 2013, manifiesta que: “la pausa laboral, consiste en una rutina de estiramientos y ejercicios realizados por funcionarios de distintas instituciones durante su jornada laboral durante 15 minutos diarios [...]”.

Una vez realizado el análisis integral se ubica que el 20% del personal se encuentra indiferente respecto de la satisfacción laboral, motivo por el cual se propone un plan de acción que el personal pueda ubicarse en estándares satisfechos, conforme lo señala (Newstrom 2003, 246) “es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”

El plan de acción se encuentra enfocado en el personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, el cual permitirá mantener y fomentar las buenas relaciones humanas con sus compañeros de trabajo, conocer estrategias para manejar adecuadamente sus emociones, asertividad, empatía, comunicación, logrando de esta manera mantener al personal motivado en su puesto de trabajo y con la institución.

Tabla 7
Acciones de mejora para el estrés laboral

Factor identificado en la investigación	Propuestas	Gráficos	Acciones a realizar	Participantes	Lugar
<p><i>Fisiológico</i> (Dolores de cabeza, cuello, espalda, problemas gastrointestinales y digestivos, sentimientos de irritabilidad, angustia, ansiedad y tristeza), somnolencia, cansancio</p>	<p>Implementar un cronograma de pausas activas en el cual el personal puede realizar diferentes ejercicios prácticos a fin de romper la rutina.</p>		<p>Realizar dos veces en el día ejercicios prácticos (pausas activas) de máximo 10 minutos el cual le permitirá continuar con sus labores sin contratiempos</p>	<p>Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)</p>	<p>En los puestos de trabajo *En el hogar en caso de encontrarse en modalidad de teletrabajo</p>
	<p>Permitir que el personal cuente con 10 minutos de distracción social a fin de poder generar sensación de relajación.</p>		<p>Organizar entre los compañeros de trabajo el tiempo de 10 minutos cada día, a fin de que puedan distraerse.</p>	<p>Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)</p>	<p>Comedor institucional</p>
<p>OBJETIVO: Mitigar los riesgos físicos con la finalidad de poder ayudar en aliviar el dolor físico en los trabajadores.</p> <p>Según (Rostagno, Hugo Francisco, 29 y 75) señala: “Tener amigos con quien compartir las preocupaciones de la vida, nos hace salir fortalecidos de las situaciones a las que nos expone el estrés” así como también manifiesta: “En su oficina, o lugar de trabajo, además de trabajar, también puede realizar ejercicios para disminuir el estrés”.</p>					

<p><i>Fisiológico</i> (Dolores de cabeza, cuello, espalda, problemas gastrointestinales y digestivos, sentimientos de irritabilidad, angustia, ansiedad y tristeza), somnolencia, cansancio.</p>	<p>Realizar una charla de concientización sobre la importancia de la actividad física en la vida diaria</p>		<p>Brindar una guía de ejercicios físicos para que realicen en su hogar, por lo menos 20 minutos, 3 veces por semana.</p>	<p>Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)</p>	<p>Domicilio de cada uno de los servidores</p>
	<p>Elaborar una charla de cómo llevar una alimentación saludable.</p>		<p>Brindar una guía de alimentación saludable para mantener un sistema inmunológico en óptimas condiciones y sea practicado en su hogar.</p>	<p>Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)</p>	<p>Domicilio de cada uno de los servidores</p>
<p>Según (Rostagno, Hugo Francisco, 57 y 38) señala: “El ejercicio habitual es especialmente útil, pues proporciona una forma de escape para la agresividad y la tensión, mejora el funcionamiento cardiovascular y genera un estado placentero de relajación después de cada práctica. Así como también el autor expone: “Si usted está bajo estrés y necesita una pausa para comer, trate de lograr un efecto tranquilizante comiendo cereales con salvado de trigo, verduras de hojas verdes o frutas en general a fines de mantener un nivel adecuado de azúcar en la sangre. Según Edmon Jacobson (1929) ideó la conocida “relajación progresiva de Jacobson”. La cual propone que en escasos minutos y con práctica, se puede lograr la relajación corporal, que nos permite liberar la tensión que el estrés nos genera”</p>			<p>Brindar una guía de relajación para que el personal pueda practicar con su familia.</p>	<p>Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)</p>	<p>Domicilio de cada uno de los servidores</p>

Fuente y elaboración propia

Se plantea realizar los siguientes programas de capacitación, a fin de mitigar el nivel de estrés laboral, cabe señalar que en el sector público mediante cooperación interinstitucional se realizará las capacitaciones con facilitadores internos.

Tabla 8
Taller de la asertividad

Taller: La Asertividad				
Objetivo: Brindar conocimientos sobre la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, directa y adecuada, con nosotros mismos sin importunar a los demás.				
Tiempo destinado para el taller: 60 minutos				
1.- Bienvenida al taller			Tiempo	10 minutos
2.- Ejercicio Práctico	Materiales	Lugar	Participantes	Tiempo
<u>Ante el Espejo</u> Solicitar al personal que ante un espejo exprese sus deseos, los problemas que posea, describa una situación problemática o algún evento que le cause ansiedad.	Espejos adicionales	Zoom virtual desde el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores. Se dividirá al personal en 2 grupos de 17 personas y un grupo de 16 personas por cada ejercicio	15 minutos por cada grupo de trabajadores
3.- Retroalimentación del ejercicio practicado				
4.- Cierre de la capacitación *Es importante señalar que esta capacitación se deberá realizar de manera presencial cuando las circunstancias de la institución lo permita.				5 minutos

Fuente y elaboración propia

Tabla 9
Taller para manejar el tiempo eficazmente

Taller: Técnicas para manejar el tiempo eficazmente				
Objetivo: Proporcionar técnicas al personal con la finalidad de optimizar el tiempo en sus actividades diarias				
Tiempo destinado para el taller: 45 minutos				
1.- Bienvenida al taller			Tiempo	10 minutos
2.- Ejercicio Práctico	Materiales	Lugar	Participantes	Tiempo
Ofrecer al personal de manera individual cartulinas de colores en las cuales escribirán lluvias de ideas de cómo distribuir su tiempo.	Cartulinas Marcadores	Zoom virtual en el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores	15 minutos
3.- Proporcionar al personal un tríptico con las técnicas de organización del tiempo eficazmente, las cuales son: -Identificar que tareas le roban el tiempo -Planificar la jornada laboral -Priorizar tareas -Aprender a decir No -Reservar tiempo para imprevistos	Papel Computadora	Zoom virtual en el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores	15 minutos
4.- Retroalimentación sobre lo aprendido				10 minutos

5.- Cierre de la capacitación *Es importante señalar que esta capacitación se deberá realizar de manera presencial cuando las circunstancias de la institución lo permita.	10 minutos
--	------------

Fuente y elaboración propia

Tabla 109
Taller sobre la resiliencia

Taller: La Resiliencia				
Objetivo: Proporcionar al personal conocimientos sobre la resiliencia que les permitirá tener el control sobre su entorno y el afrontamiento adecuado de sus problemas.				
Tiempo destinado para el taller: 50 minutos				
1.- Bienvenida al taller			Tiempo	10 minutos
2.- Teórico - Práctico	Materiales	Lugar	Participantes	Tiempo
Presentación visual sobre los beneficios de la resiliencia en el trabajo -Mejor control de impulsos negativos -La productividad se vería menos afectada -Capacidad de prever o anticipar futuros problemas -Ser empático y resolutivo para conseguir un buen ambiente laboral -Adquirir nuevas habilidades o evaluar opciones antes no contempladas	Computadora Infocus	Zoom virtual en el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores.	20 minutos
3.- Retroalimentación del personal para realizar sus inquietudes			15 minutos	
4.- Cierre de la capacitación *Es importante señalar que esta capacitación se deberá realizar de manera presencial cuando las circunstancias de la institución lo permita.				5 minutos

Fuente y elaboración propia

Las acciones propuestas para minimizar el estrés laboral en el personal se podrán monitorear a través de un cronograma trimestral que permitirá realizar el seguimiento de las actividades, el cual se presenta a continuación:

Tabla 50
Cronograma de seguimiento de las actividades de estrés laboral.



Actividades	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes			
	Semanas											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar dos veces en el día ejercicios prácticos (pausas activas) de máximo 10 minutos el cual le permitirá continuar con sus labores sin contratiempos.												
Organizar entre los compañeros de trabajo el tiempo de 10 minutos cada día, a fin de que puedan distraerse.												
Brindar una guía de ejercicios físicos para que realicen en su hogar, por lo menos 20 minutos, 3 veces por semana, el cual se realizará seguimiento cada quince días.												
Brindar una guía de alimentación saludable para mantener un sistema inmunológico en óptimas condiciones y sea practicado en su hogar, el seguimiento se realizará cada quince días.												
Brindar una guía de relajación para que el personal pueda practicar con su familia.												
Taller sobre la asertividad												
Taller sobre técnicas para manejar el tiempo eficazmente												
Taller de Resiliencia												

Fuente y elaboración propia

A continuación se formula las acciones de mejora para la satisfacción laboral enfocadas en el personal de la Coordinación Zonal 2.

Tabla 11
Acciones de mejora para la satisfacción laboral

Factores identificados en la investigación	Propuestas	Gráficos	Acciones a realizar	Participantes	Lugar
Fortalecer la satisfacción con su puesto de trabajo, formación, experiencia laboral y toma de decisiones propias en sus funciones	Realizar reuniones con el personal con el fin de poder organizar de mejor manera las actividades designadas en su puesto de trabajo.		Planificar reuniones cada 15 días con el personal, con el fin de poder realizar el seguimiento y brindar la oportunidad de que el personal exprese sus ideas.	Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)	Sala de reuniones
	Permitir que el personal cuente con 10 minutos cada día de esparcimiento social con sus compañeros de trabajo y crear relaciones favorables.		Brindar el tiempo de 10 minutos cada día, con la finalidad de que puedan compartir conocimientos y eliminar la monotonía incluyendo un poco de humor.	Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)	Puestos de trabajo
Según (Rostagno, Hugo Francisco, 84) señala: “Las personas necesitan relacionarse y precisan sentir que son parte integrante de algo mayor, que se preocupan por otros y que otros, a su vez, se preocupan por ellos”.					

Capacitación y formación de personal	Gestionar mediante la Unidad de Comunicación a través de la intranet institucional la difusión de cursos de capacitación gratuitos en coordinación con la Dirección de Talento Humano			Coordinar con el jefe inmediato del área temas relevantes en los cuales el personal haya sugerido en reuniones quincenales realizadas.	Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)	Sala de reuniones
Motivación y reconocimiento	Organizar mediante la Unidad de Comunicación a través de la intranet institucional el espacio de reconocimientos al personal por algún logro obtenido.			Seguimiento al personal de manera quincenal por parte de los líderes de equipo en cuanto a logros obtenidos dentro del área, ya sea cumplimiento de metas, generar un nuevo procedimiento para agilizar trámites y cuando se realice un buen trabajo.	Coordinación Zonal 2 (50 trabajadores)	Sala de reuniones
Según lo citado por (Schermerhorn, Hunt y Osborn 2005, 47), la satisfacción laboral “es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en cuanto a su labor”.						

Además de las propuestas manifestadas, se propone efectuar los siguientes programas de capacitación, con el fin de minimizar el nivel de insatisfacción laboral en el personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, cabe señalar que en el sector público mediante cooperación interinstitucional se realizará las capacitaciones con facilitadores internos.

Tabla 122
Taller sobre Comunicación Efectiva

Taller: La Comunicación Efectiva				
Objetivo: Difundir conocimientos pertenecientes al manejo de la comunicación efectiva la cual permite emitir un mensaje de forma clara y directa evitando confusiones o malos entendidos.				
Tiempo destinado para el taller: 70 minutos				
1.- Bienvenida al taller			Tiempo	10 minutos
2.- Ejercicio Práctico	Materiales	Lugar	Participantes	Tiempo
Realizar la dinámica del “teléfono descompuesto” en el cual se le comunicará un mensaje al participante y este a su vez transmitirá en cadena hasta que todos hayan escuchado el mensaje	Computadora Infocus	Virtual Zoom en el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores. Se dividirá al personal en 2 grupos de 17 personas y un grupo de 16 personas por cada ejercicio	15 minutos por cada grupo de trabajadores
3.- Presentar una breve explicación sobre la importancia de la comunicación efectiva tomando en cuenta que es a nivel corporal, tono de voz, las palabras y la manera en la cual se transmite el mensaje.				10 minutos
4.- Cierre de la capacitación *Es importante señalar que esta capacitación se deberá realizar de manera presencial cuando las circunstancias de la institución lo permita.				5 minutos

Fuente y elaboración propia

Tabla 13
Taller sobre técnicas del rapport

Taller: Técnicas del rapport				
Objetivo: Concientizar al personal sobre el entendimiento mutuo, la actitud de colaboración y a la empatía necesaria que debe existir entre dos personas, a fin de abordar un problema en común y alcanzar los objetivos deseados, cuando de atender al cliente interno y externo sea el caso.				
Tiempo destinado para el taller: 40 minutos				
1.- Bienvenida al taller			Tiempo	5 minutos
2.- Ejercicio Práctico	Materiales	Lugar	Participantes	Tiempo
Presentar al personal las técnicas del rapport para mantener una buena atención al cliente interno y externo. Técnicas: escucha activa, calidez, empatía, establecer confianza, coherencia entre lenguaje verbal y no verbal.	Computadora Infocus	Zoom virtual en el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores.	20 minutos
3.- Espacio para inquietudes del personal				10 minutos

4.- Cierre de la capacitación *Es importante señalar que esta capacitación se deberá realizar de manera presencial cuando las circunstancias de la institución lo permita.	5 minutos
--	-----------

Fuente y elaboración propia

Tabla 144
Taller sobre Coaching

Taller: Coaching				
Objetivo: Mejorar el desenvolvimiento de una persona, de manera que llegue a alcanzar su potencial mediante el desarrollo de competencias.				
Tiempo destinado para el taller: 50 minutos				
1.- Bienvenida al taller			Tiempo	5 minutos
2.- Ejercicio Práctico	Materiales	Lugar	Participantes	Tiempo
Realizar el ejercicio del árbol de los logros, en cual consiste en identificar valores y fortalezas del equipo.	Computadora Infocus Hojas Esferos	Zoom virtual en el auditorio del Instituto de Fomento al Talento Humano	50 trabajadores.	15 minutos
3.- Espacio para inquietudes del personal				20 minutos
4.- Cierre de la capacitación *Es importante señalar que esta capacitación se deberá realizar de manera presencial cuando las circunstancias de la institución lo permita.				10 minutos

Fuente y elaboración propia

Las acciones propuestas para disminuir la insatisfacción laboral en el personal se podrán monitorear a través de un cronograma trimestral que permitirá realizar el seguimiento de las actividades, adjunto cronograma de seguimiento:

Tabla 55
Cronograma de seguimiento de las actividades de satisfacción laboral

Actividades	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificar reuniones cada 15 días con el personal, con el fin de poder realizar el seguimiento y brindar la oportunidad de que el personal exprese sus ideas												
Brindar el tiempo de 10 minutos cada día, con la finalidad de que puedan compartir conocimientos y eliminar la monotonía incluyendo un poco de humor.												
Coordinar con el jefe inmediato del área temas relevantes en los cuales el personal haya sugerido en reuniones quincenales realizadas.												
Seguimiento al personal de manera quincenal por parte de los líderes de equipo en cuanto a logros obtenidos dentro del área, ya sea cumplimiento de metas, generar un nuevo procedimiento para agilizar trámites y cuando se realice un buen trabajo.												
Taller sobre Comunicación Efectiva												
Taller sobre Técnicas del Rapport												
Taller sobre el Coaching												

Fuente y elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, se evidenció que una vez aplicados los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral tienen una correlación negativa por tanto no hay una relación directa, lo cual pudiera ser debido a que los cuestionarios fueron aplicados en mes de julio del 2020 en época de pandemia, en el cual arrojaron niveles de estrés en el personal por la nueva modalidad de teletrabajo que se acogieron las instituciones públicas, sin embargo el personal se encuentra satisfecho al contar con una plaza de trabajo a pesar de que la situación económica del país no es tan buena por los despidos en la época.

De acuerdo a los datos arrojados de la investigación, en la Coordinación Zonal 2, se puede resaltar que el 52 % del personal podría sufrir de estrés laboral, identificando que a consecuencia del estrés podría conducir a tener dolores de cabeza, cuello, irritabilidad, ansiedad, tristeza, intolerancia, según Hugo Rostagno, loc. 10.

Respecto al estrés laboral, es importante resaltar que la mitad del personal pudo haber experimentado pensamientos de inestabilidad laboral, esto quiere decir que el personal en la época de pandemia al realizar sus actividades con la modalidad de teletrabajo presentaron estrés laboral, mal humor, el cual se ve reflejado en un 20 % del personal que se pudo haber sentido indiferente con relación a la satisfacción laboral.

Con la finalidad de poder mitigar el estrés laboral se desarrolló el plan de acción que se encuentra enfocado en la implementación de un programa de pausas activas a los trabajadores, sobre la importancia de la actividad física, el mantener una alimentación saludable y las buenas relaciones humanas entre compañeros.

En lo que respecta a la satisfacción laboral, es importante destacar que el 48 % del personal se podría encontrar satisfecho en su puesto de trabajo ya que está relacionado con su experiencia laboral y la toma de decisiones en sus actividades. Además, se puede manifestar que los trabajadores se podrían encontrar satisfechos a pesar de los resultados obtenidos y prefieren mantener su estabilidad laboral, así como contribuir de mejor manera al cumplimiento de metas en la Coordinación Zonal 2.

Para fortalecer la satisfacción laboral, se propone realizar reuniones con el

personal, esparcimiento social con sus compañeros de trabajo, sugerencias del personal en temas para recibir cursos de capacitación y reconocimiento a través de la intranet institucional por logros alcanzados, logrando así que los funcionarios puedan sentirse satisfechos en su lugar de trabajo.

Recomendaciones

Al existir una correlación negativa baja entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Coordinación Zonal 2, se podría recomendar que se implementen las acciones de mejora propuestas en la investigación a fin de mitigar el estrés laboral y fortalecer la satisfacción laboral.

Se recomienda que para el personal que se encuentra ejerciendo sus actividades en modalidad de teletrabajo, gestionar mecanismos de seguimiento para solventar inquietudes inherentes a su puesto de trabajo.

Es importante monitorear el plan de acción del estrés laboral y satisfacción laboral a fin de llevar un control de las acciones a implementar sobre el personal, esto quiere decir que al tener un cronograma planificado se podría actualizar e ingresar actividades nuevas, obteniendo así un “ganar - ganar” a favor de la organización y del trabajador.

Es necesario generar espacios de reconocimiento personal al trabajador mediante la intranet institucional, a fin de promover la motivación y sentimiento de pertenencia del trabajador hacia la institución.

Cuando existan nuevas oportunidades de desarrollo personal en la institución es recomendable continuar con el programa de capacitación planteado, a fin de robustecer habilidades y destrezas del personal y poder replicar este tipo de información en otras dependencias de la organización.

Al implementar los reconocimientos al personal se recomienda se mantenga de forma permanente este tipo de incentivos para que los trabajadores puedan sentirse motivados por la institución y sus jefes inmediatos. Esta acción generará cambios en el comportamiento del trabajador fomentando un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Lista de referencias

- Arnold, John y Randall, Ray. 2012. *Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*. 5.^a ed. Ciudad de México: Editorial Pearson. Edición para eLibro.
- Balseca y otros. 2014. *Manual de Estilo*. 5.^a ed. Quito: UASB-E: Ed. Fausto Reinoso.
- Bermúdez Hinojosa, María Fernanda. 2017. “Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito”. Tesis cuarto nivel. Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/6004>
- Bustos Villar, Eduardo. 2016. *¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos Aires – Argentina: SB Editorial. Edición para eLibro.
- Campos, M. A. 2006. *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. – Editorial. Edición para eLibro.
- Cólica, Pablo Raúl. 2013. *Estrés: lo que usted querría preguntar y debe conocer*. Córdoba: Editorial Brujas. Edición para eLibro.
- Cruz Rubio, María. 2013. *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid: Editorial CEP, S.L. Edición para eLibro.
- Chiavenato, I. 2002. *Gestión de Talento Humano*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill.
- D’elia, George P. 1979. “The determinants of job satisfaction among beginning librarians”. Ciudad de Vancouver. Librería Quarterly.
- EC Instituto de Fomento al Talento Humano. 2015. “La institución”. *Instituto de Fomento al Talento Humano*. Accedido 29 de marzo. <https://www.fomentoacademico.gob.ec/institucion/>
- EC. 2015. *Decreto Ejecutivo 555*, Registro Oficial 439, Segundo Suplemento, 18 de febrero.
- Echavarría, Miguel. A. 2012. “*Diseño Organizacional*”. Ciudad de México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Flores, J. 1992. *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico. Edición para eLibro.

- Fuentes Bolaños, Darianna Lilibeth. 2012. "Cómo la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral en el personal que labora en la Dirección de Registro de Sociedades de la Intendencia de Compañías de la ciudad de Quito en el periodo comprendido en el año 2011 – 2012". Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2762> .
- Fuertes Rocañín, José Carlos. 2016. *¡¡Aprenda a estresarse!!: cómo convertir una amenaza en una oportunidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Edición para eLibro.
- Georghiou L., Cassingena J., Keenen M. 2010. *Manual de Prospectiva Tecnológica. Conceptos y Práctica*. Ciudad de México: Flacso México. Edición para Google Books.
- Gutiérrez, M., y M. Ángeles. 2012. *Estrés organizacional*. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Hackman, R., y G. Oldham. 1975. *Development of the Job Diagnostic Survey*. *Journal of Applied Psychology* 60 (2): 159 -70.
- Hernández Nieto, Rafael. 2011. *Instrumentos de recolección de datos: Validez y confiabilidad. Normas y formatos*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. 1997. *Metodología de la Investigación*. 5.^a ed. Ciudad de México. Editorial McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick M. 1990. *The motivation to work*. Nueva York: Librería científica Wiley.
- Juárez Batista, Claudia. 2019. *Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A a la Z*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno. Edición para eLibro.
- Kerlinger, E.N. 1979. *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger, F.N. 1975. *Investigación del comportamiento: Técnicas y metodología*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Lazarus, Richard S. 2000. *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer. Edición para eLibro.
- López Gutiérrez, C & Sánchez Azuara. 2010. *Estrés y salud: aportaciones desde la psicología social*. Ciudad de México: Editorial Miguel Ángel Porrúa. Edición para eLibro.

- Locke, E. A. 1976. *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. En *Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos, Chicago, 607. Editorial Rand Mc Nally College. Edición para eBook.
- Luthans, Fred. 2008. *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Manso Pinto, Juan. 2006. “El legado de Frederick Irving Herzberg”. *Revista Universidad EAFIT*. (80 – 81). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uce/5292?page=5>.
- Maslow, Abraham H. 1991. *Motivación y personalidad*. 3.^a ed. Madrid: Ediciones días de Santos S.A.
- Meliá, José y José Peiró. 1998. *Cuestionario de Satisfacción Laboral*. Valencia: Universitat de Valencia España. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF.
- Méndez A., Carlos E. 2001. *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación*, 3.^a ed. Santafé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Mora, Andrea. 2013. *Pausa Activa*. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. instituciones.msp.gob.ec/somossalud/index.php/102-intranet/agita-tu-mundo/350-pausa-activa?tmpl=component&print=1&layout=default&page=
- Muñoz Gacto, Pablo. 2019. *¡Guerra al estrés! Recupera el control: Tu plan de acción*. Madrid: Editorial FC. Edición para eBook.
- Navas Cuenca, Estefanía. 2010. *Prevención de riesgos laborales en la Administración Pública*. Málaga: Editorial ICB. Edición para eBook.
- Otero López, José Manuel. 2015. *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid – España: Ediciones Díaz de Santos. Edición para eBook.
- Organización Mundial de la Salud. 2004. *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Editorial Instituto Finlandés de Salud Ocupacional, Edición para eBook.
- Padrón Hernández, M. 1995. “Satisfacción profesional del profesorado”. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Paredes Alfaro, Lizeth Alexandra. 2016. “Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.”. Tesis cuarto nivel. Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/5103>

- Pérez, Aparicio D.T. 2005. *Insatisfacción Laboral*. Puleva Salud, 1. Edición para eLibro.
- Ramos Ramos, Paloma. 2012. *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout*. 2.ª ed. Málaga: Editorial ICB. Edición para eLibro.
- Robbins, S., y M. Coulter. 2010. *Administración*. Ciudad de México: Pearson educación.
- Robbins, S.P. 1998. *Comportamiento Organizacional*, 8.ª ed. Ciudad de México: Ediciones Prentice Hall.
- Rojas B., Noemí. 2019. “Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación?” 11 de diciembre. <https://revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>
- Rostagno, Hugo Francisco. 2005. *El ABC del estrés laboral*. Ciudad de Córdoba, Argentina. El Emporio Ediciones.
- Rubio, María de la Cruz. 2013. *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid: Editorial CEP, S.L. Edición para eLibro.
- Selye, Hans. 1956. *The Stress of Life*. Nueva York: Editorial McGraw-Hill. Edición para eLibro.
- Selye, Hans. 1975. *Tensión sin angustia*. Madrid – España: Editorial Guadarrama. Edición para eLibro.
- Villalobos, Gloria. 2010. *Cuestionario para la evaluación del estrés*. Bogotá: Manual de Usuario.
- Vidal, La Costa Víctor. 2019. *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Editorial UNE - Prensas de la Universidad de Zaragoza. Edición para eLibro.

Anexos

Anexo 1: Normativa legal en Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 331, establece: “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.”

La Ley Orgánica del Servicio Público estipula: “Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: 1) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;”

El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público en el artículo 228 establece: “De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales”.

Anexo 2: Cuestionario del estrés laboral tercera versión de Gloria Villalobos Fajardo



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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, úlcera 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 cardíacos.				
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. Sentimientos 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 3: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L. Meliá y J. M. Peiró

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL																												
INFORMACIÓN PERSONAL																												
Sexo:				Edad:																								
Estado civil:				Nivel de estudios:																								
Cargo:				Sucursal:																								
INSTRUCCIONES																												
<p>El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque Indiferente.</p>																												
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="3">Insatisfecho</td> <td>Indiferente</td> <td colspan="3">Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Muy</td> <td>Bastante</td> <td>Algo</td> <td></td> <td>Algo</td> <td>Bastante</td> <td>Muy</td> </tr> <tr> <td>1. <input type="checkbox"/></td> <td>2. <input type="checkbox"/></td> <td>3. <input type="checkbox"/></td> <td>4. <input type="checkbox"/></td> <td>5. <input type="checkbox"/></td> <td>6. <input type="checkbox"/></td> <td>7. <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>								Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																								
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																						
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>																						
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																						
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																				
		1	2	3		4	5	6	7																			
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.																											
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.																											
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan																											
4	El salario que usted recibe																											
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar																											
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.																											
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.																											
8	La iluminación de su lugar de trabajo.																											
9	La ventilación de su lugar de trabajo.																											
10	La temperatura de su local de trabajo																											
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa																											

12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

COMENTARIOS	

Anexo 4: Evaluación de experto (formato de validación del instrumento)

Evaluación de experto (formato de validación del instrumento)							
EVALUADOR:							
FECHA:		INSTRUMENTO:					
INDICADORES:							
COHERENCIA	El ítem mide alguna variable/categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica						
CLARIDAD	El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)						
ESCALA	El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento						
RELEVANCIA	El ítem es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de investigación						
ESCALA DE VALORES							
1 = INACEPTABLE 2 = DEFICIENTE 3 = REGULAR 4 = BUENO 5 = EXCELENTE							
CONTENIDO			EVALUACIÓN				
ÍTEM	INDICADORES GENERALES	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5
1	COHERENCIA						
	CLARIDAD						
	ESCALA						
	RELEVANCIA						
2	COHERENCIA						
	CLARIDAD						
	ESCALA						
	RELEVANCIA						
3	COHERENCIA						
	CLARIDAD						
	ESCALA						
	RELEVANCIA						
4	COHERENCIA						
	CLARIDAD						
	ESCALA						
	RELEVANCIA						

**Anexo 5: Cálculo del coeficiente de validez de contenido del instrumento
(cuestionario de estrés laboral)**

Cálculo del coeficiente de validez de contenido del instrumento (cuestionario de estrés laboral)									
Preguntas de cuestionario	Calificación expertos				Sx1 (Suma de calificación de expertos)	Mx (Resultado de la suma - Sx dividido para el puntaje máximo obtenido por cada pregunta)	CVCi (Coeficiente de Validez de Contenido del ítem) (Es el valor que se obtiene de Mx dividido para el número de expertos)	Pei (Probabilidad de error del ítem) (1/j) (Para obtener este valor se puede aplicar la fórmula en excel así: =potencia((1/4);4) En este caso cuatro es el número de expertos participantes	CVC (Coeficiente de Validez de Contenido) (Este valor se lo obtiene restando la columna de CVCi - Pei
	1	2	3	4					
Pregunta 1	20	18	19	18	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 2	16	20	20	19	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 3	18	19	20	18	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 4	18	19	19	20	76	3,8	0,95	0,00390625	0,94609375
Pregunta 5	17	19	20	19	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 6	18	20	18	18	74	3,7	0,925	0,00390625	0,92109375
Pregunta 7	20	16	17	18	71	3,55	0,8875	0,00390625	0,88359375
Pregunta 8	19	18	19	20	76	3,8	0,95	0,00390625	0,94609375
Pregunta 9	20	19	18	19	76	3,8	0,95	0,00390625	0,94609375
Pregunta 10	19	17	18	18	72	3,6	0,9	0,00390625	0,89609375
Pregunta 11	20	18	17	19	74	3,7	0,925	0,00390625	0,92109375
Pregunta 12	18	20	18	18	74	3,7	0,925	0,00390625	0,92109375
Pregunta 13	19	17	19	18	73	3,65	0,9125	0,00390625	0,90859375
Pregunta 14	20	19	18	18	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 15	19	19	20	19	77	3,85	0,9625	0,00390625	0,95859375
Pregunta 16	17	18	19	19	73	3,65	0,9125	0,00390625	0,90859375
Pregunta 17	18	20	19	20	77	3,85	0,9625	0,00390625	0,95859375
Pregunta 18	18	19	20	19	76	3,8	0,95	0,00390625	0,94609375
								Promedio	0,929427083

Fuente y elaboración propia

**Anexo 6: Cálculo del coeficiente de validez de contenido del instrumento
(cuestionario de satisfacción laboral)**

Cálculo del coeficiente de validez de contenido del instrumento (cuestionario de satisfacción laboral)									
Preguntas de cuestionario	Calificación expertos				Sx1 (Suma de calificación de expertos)	Mx (Resultado de la suma - Sx dividido para el puntaje máximo obtenido por cada pregunta)	CVCi (Coeficiente de Validez de Contenido del ítem) (Es el valor que se obtiene de Mx dividido para el número de expertos)	Pei (Probabilidad de error del ítem) (1/j) (Para obtener este valor se puede aplicar la fórmula en excel así: =potencia((1/4);4) En este caso cuatro es el número de expertos participantes)	CVC (Coeficiente de Validez de Contenido) (Este valor se lo obtiene restando la columna de CVCi - Pei)
	1	2	3	4					
Pregunta 1	19	18	17	18	72	3,6	0,9	0,00390625	0,89609375
Pregunta 2	19	17	17	19	72	3,6	0,9	0,00390625	0,89609375
Pregunta 3	18	19	17	18	72	3,6	0,9	0,00390625	0,89609375
Pregunta 4	19	19	19	17	74	3,7	0,925	0,00390625	0,92109375
Pregunta 5	18	19	20	19	76	3,8	0,95	0,00390625	0,94609375
Pregunta 6	18	17	18	17	70	3,5	0,875	0,00390625	0,87109375
Pregunta 7	19	17	17	17	70	3,5	0,875	0,00390625	0,87109375
Pregunta 8	19	18	18	20	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 9	19	19	18	19	75	3,75	0,9375	0,00390625	0,93359375
Pregunta 10	18	17	16	18	69	3,45	0,8625	0,00390625	0,85859375
Pregunta 11	19	18	17	18	72	3,6	0,9	0,00390625	0,89609375
Pregunta 12	18	20	17	19	74	3,7	0,925	0,00390625	0,92109375
Pregunta 13	20	17	19	18	74	3,7	0,925	0,00390625	0,92109375
Pregunta 14	18	19	17	18	72	3,6	0,9	0,00390625	0,89609375
								Promedio	0,904129464

Fuente y elaboración propia

Anexo 7: Variables de estrés laboral y satisfacción laboral

X (Estrés Laboral)	Y (Satisfacción Laboral)
44	42
43	35
37	43
37	37
44	33
28	28
30	41
34	33
28	49
30	41
42	35
47	55
36	32
37	23
39	46
28	50
35	23
31	28
30	52
31	46
32	27
37	55
29	48
41	32
41	44
29	42
56	21
38	54
34	46
32	43
30	37
39	34
36	31
41	28
33	48
29	37
38	34
48	23
35	26
30	36
34	44
39	56
36	24
39	36
38	38
45	37
37	34
36	37
35	34
44	40
TOTAL: 1822	1898

Anexo 8: Cuestionario de estrés laboral



UNIVERSIDAD ANDINA
SIMÓN BOLÍVAR
Ecuador



INSTITUTO
DE FOMENTO AL
TALENTO HUMANO

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL

Edad:

Género:

M

F

Tiempo de servicio en la Institución:

INSTRUCCIONES

El estrés laboral puede afectar a todos y en cualquier edad. Los síntomas que se presentan en el estrés pueden ser elementos cotidianos que por separado no nos hacen demasiado daño, pero juntos pueden ser perjudiciales para la salud y comportamientos.

El presente cuestionario pretende medir su nivel de estrés laboral, por favor se solicita responda de la manera más sincera posible.

Es importante señalar que los resultados obtenidos serán confidenciales y de carácter académico.

Antes de empezar, sírvase leer la siguiente instrucción:

Por favor califique su condición, de acuerdo a los distintos aspectos relacionados con su trabajo. A continuación marque con una cruz la siguiente escala:

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 Casi Siempre
- 4 Siempre

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1.- Dolores en el cuello, espalda o cabeza.				
2.- Problemas gastrointestinales y digestivos.				
3.- Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
4.- Palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad.				
5.- Dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano.				
6.- Sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza.				
7.- Dificultad en las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.				
8.- Existe la posibilidad de decidir su propio ritmo de trabajo.				
9.- Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
10.- Sentimiento de disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato.				
11.- Dispone de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño de su trabajo.				
12.- Dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales.				
13.- Bajo desempeño en sus actividades laborales.				
14.- Dificultad para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades de trabajo.				
15.- Pensamientos de inestabilidad laboral.				
16.- Posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo cuando labora en su lugar de trabajo o en su hogar.				
17.- Durante las horas de trabajo hay tiempo suficiente para mantener relaciones interpersonales en el lugar de trabajo (Directivos, compañeros, clientes externos, etc).				
18.-Dificultades familiares que estén afectando sus actividades laborales diarias.				

Anexo 9: Cuestionario de satisfacción laboral



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

INFORMACIÓN PERSONAL

Edad:

Género:

M

F

Tiempo de servicio en la Institución:

INSTRUCCIONES

La satisfacción laboral se define como el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en cuanto a su trabajo.

El presente cuestionario pretende medir su nivel de satisfacción laboral, por favor se solicita respuesta de la manera más sincera posible.

Es importante señalar que los resultados obtenidos serán confidenciales y de carácter académico.

Antes de empezar, sírvase leer la siguiente instrucción:

Por favor califique su grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. A continuación use la siguiente escala:

- 1 Insatisfecho
- 2 Indiferente
- 3 Satisfecho
- 4 Muy Satisfecho

PREGUNTAS	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1.- La satisfacción que le produce su puesto de trabajo.				
2.- Su puesto de trabajo se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional.				
3.- El salario que usted recibe.				
4.- Los objetivos y metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo.				

5.- El apoyo que recibe de sus superiores para el desempeño de su trabajo.				
6.- Las oportunidades de perfeccionamiento profesional o actualización de conocimientos que le ofrece la Institución.				
7.- Las oportunidades de promoción en la Institución.				
8.- Las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y clientes externos.				
9.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.				
10.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de sus funciones.				
11.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.				
12.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.				
13.- La satisfacción que tiene al disponer de los equipos, materiales y conectividad que apoyan para desempeñar sus actividades laborales.				
14.- Las condiciones físicas en las que usted labora (Iluminación, ventilación, temperatura, etc).				

Anexo 10: Correo electrónico de aplicación de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral

Zimbra:

dfuentes@fomentoacademico.gob.ec

APLICACIÓN CUESTIONARIOS DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

De : Darianna Fuentes Bolaños <dfuentes@fomentoacademico.gob.ec> lun., 20 de jul. de 2020 09:53
Asunto : APLICACIÓN CUESTIONARIOS DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

Para : Jose Fernando Cañar Aillon <jose.canar@fomentoacademico.gob.ec>

Estimado Coordinador Zonal 2,

Por medio del presente y para su conocimiento, en relación a la conversación mantenida, remito a usted los cuestionarios de satisfacción y estrés laboral, trabajo que lo estoy realizando previo a la obtención de mi título: Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, por favor se solicita remitir a todo el personal de su Coordinación Zonal, a fin de que llenen las encuestas mediante los siguientes links :

- Cuestionario de Satisfacción Laboral: <https://forms.gle/RsJTWYHj7Qf2e3gn6>

- Cuestionario de Estrés Laboral: <https://forms.gle/V4SLNRABTK5WRF8Q7>

Nota: Por favor el correo que se remita a todo el personal, agregar con copia a mi correo electrónico: dfuentes@fomentoacademico.gob.ec

Adicionalmente se sugiere agregar el siguiente texto en el correo que se va a remitir al personal:

Estimados compañeros,

Solicito su gentil colaboración llenando los cuestionarios de estrés y satisfacción laboral los cuales pretenden medir su nivel de estrés y de satisfacción laboral, a través de los links detallados en este correo. Es importante señalar que los resultados obtenidos serán confidenciales y de carácter académico.

- Cuestionario de Satisfacción Laboral: <https://forms.gle/RsJTWYHj7Qf2e3gn6>

- Cuestionario de Estrés Laboral: <https://forms.gle/V4SLNRABTK5WRF8Q7>

Agradezco mucho su colaboración.

Saludos Cordiales,

Darianna Lilibeth Fuentes Bolaños

ANALISTA DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO 2

Alpallana E7-182 entre Av. Diego de Almagro y Whymper

Tel: (593 2) 3990 400 ext 1509

www.fomentoacademico.gob.ec

Código Postal: 170518 / Quito - Ecuador

INSTITUTO DE FOMENTO AL TALENTO HUMANO



@FomentoAcademico



@FomentoAcademico



@fomentoacademico

Anexo 11: Correo electrónico de aplicación de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral

Zimbra:

dfuentes@fomentoacademico.gob.ec

Fwd: APLICACIÓN CUESTIONARIOS DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

De : Jose Fernando Cañar Aillon
<jose.canar@fomentoacademico.gob.ec>

lun., 20 de jul. de 2020 17:15

Asunto : Fwd: APLICACIÓN CUESTIONARIOS DE
ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

Para : Coordinacion Zonal 2
<zonal2@fomentoacademico.gob.ec>

Para o CC : Darianna Lilibeth Fuentes Bolaños
<dfuentes@fomentoacademico.gob.ec>

Compañer@s, por favor su ayuda respondiendo estas encuestas.

Saludos Cordiales,

Jose Fernando Canar Aillon

COORDINADOR ZONAL 2

INSTITUTO DE FOMENTO AL TALENTO HUMANO

Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper

Telf: (593 2) 3990 400.

www.fomentoacademico.gob.ec

Código postal: 170518/Quito-Ecuador

INSTITUTO DE FOMENTO AL TALENTO HUMANO



@FomentoAcademico



@FomAcademico



@fomentoacademico

Anexo 12: Datos Sociodemográficos del levantamiento y análisis de datos.

Tabla 15

Edad

Rango de edad	Personas	Porcentaje
De 25 a 30 años	9	18 %
De 31 a 35 años	13	26 %
De 36 a 40 años	5	10 %
De 41 a 45 años	11	22 %
De 46 a 50 años	4	8 %
De 51 a 55 años	4	8 %
De 56 en adelante	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 16

Género

Género	Personas	Porcentaje
Femenino	31	62 %
Masculino	19	38 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 17

Tiempo de servicio en la institución

Tiempo de servicio en la institución	Personas	Porcentaje
Menos de 1 año	1	2 %
De 1 a 5 años	30	60 %
De 6 a 10 años	5	10 %
De 11 a 15 años	4	8 %
De 16 a 20 años	3	6 %
De 20 años en adelante	7	14 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Anexo 13: Resultados de las preguntas de la aplicación del cuestionario de estrés laboral.

Tabla 18
Dolores en el cuello, espalda o cabeza

1.- Dolores en el cuello, espalda o cabeza.	Personas	Porcentaje
Siempre	9	18 %
Casi siempre	8	16 %
A veces	32	64 %
Nunca	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 19
Problemas gastrointestinales y digestivos

2.- Problemas gastrointestinales y digestivos.	Personas	Porcentaje
Siempre	4	8 %
Casi siempre	12	24 %
A veces	27	54 %
Nunca	7	14 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 20
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.

3.- Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	Personas	Porcentaje
Siempre	7	14 %
Casi siempre	8	16 %
A veces	22	44 %
Nunca	13	26 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 21
Palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad

4.- Palpitaciones en el pecho, problemas cardiacos o de ansiedad.	Personas	Porcentaje
Siempre	2	4 %
Casi siempre	7	14 %
A veces	21	42 %
Nunca	20	40 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 22
Dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano

5.- Dificultad para iniciar sus actividades laborales debido a cansancio, tedio o desgano.	Personas	Porcentaje
Siempre	2	4 %
Casi siempre	5	10 %
A veces	20	40 %
Nunca	23	46 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 23
Sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza

6.- Sentimiento de irritabilidad, angustia o tristeza.	Personas	Porcentaje
Siempre	3	6 %
Casi siempre	2	4 %
A veces	31	62 %
Nunca	14	28 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 24
Dificultad en las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.

7.- Dificultad en las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.	Personas	Porcentaje
Siempre	1	2 %
Casi siempre	2	4 %
A veces	21	42 %
Nunca	26	52 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 25
Existe la posibilidad de decidir su propio ritmo de trabajo.

8.- Existe la posibilidad de decidir su propio ritmo de trabajo.	Personas	Porcentaje
Siempre	4	8 %
Casi siempre	13	26 %
A veces	21	42 %
Nunca	12	24 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 26
Sentimiento de sobrecarga de trabajo

9.- Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	Personas	Porcentaje
Siempre	11	22 %
Casi siempre	13	26 %
A veces	22	44 %
Nunca	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 27

Sentimiento de disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato

10.- Sentimiento de disgusto o molestia en las actividades encomendadas por su jefe inmediato.	Personas	Porcentaje
Siempre	2	4 %
Casi siempre	4	8 %
A veces	23	46 %
Nunca	21	42 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 28

Dispone de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño de su trabajo

11.- Dispone de los equipos y materiales necesarios para un buen desempeño de su trabajo.	Personas	Porcentaje
Siempre	4	8 %
Casi siempre	18	36 %
A veces	25	50 %
Nunca	3	6 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 29

Dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales

12.- Dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes en sus actividades laborales.	Personas	Porcentaje
Siempre	2	4 %
Casi siempre	1	2 %
A veces	16	32 %
Nunca	31	62 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 30
Bajo desempeño en sus actividades laborales

13.- Bajo desempeño en sus actividades laborales.	Personas	Porcentaje
Siempre	0	0 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	11	22 %
Nunca	39	78 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 31
Dificultad para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades de trabajo

14.- Dificultad para tomar decisiones relacionadas con sus responsabilidades de trabajo.	Personas	Porcentaje
Siempre	2	4 %
Casi siempre	1	2 %
A veces	18	36 %
Nunca	29	58 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 32
Pensamientos de inestabilidad laboral

15.- Pensamientos de inestabilidad laboral.	Personas	Porcentaje
Siempre	5	10 %
Casi siempre	9	18 %
A veces	26	52 %
Nunca	10	20 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 33
Posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo cuando labora en su lugar de trabajo o en su hogar

16.- Posibilidad de manejar adecuadamente su tiempo cuando labora en su lugar de trabajo o en su hogar.	Personas	Porcentaje
Siempre	20	40 %
Casi siempre	14	28 %
A veces	12	24 %
Nunca	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 34

Durante las horas de trabajo hay tiempo suficiente para mantener relaciones interpersonales en el lugar de trabajo

17.- Durante las horas de trabajo hay tiempo suficiente para mantener relaciones interpersonales en el lugar de trabajo (Directivos, compañeros, clientes externos, etc).	Personas	Porcentaje
Siempre	5	10 %
Casi siempre	9	18 %
A veces	33	66 %
Nunca	3	6 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 35

Dificultades familiares que estén afectando sus actividades laborales diarias

18.-Dificultades familiares que estén afectando sus actividades laborales diarias.	Personas	Porcentaje
Siempre	0	0 %
Casi siempre	2	4 %
A veces	25	50 %
Nunca	23	46 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Anexo 14: Resultados de las preguntas de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral.

Tabla 36

La satisfacción que le produce su puesto de trabajo

1.- La satisfacción que le produce su puesto de trabajo.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	17	34 %
Satisfecho	23	46 %
Indiferente	4	8 %
Insatisfecho	6	12 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 37

Su puesto de trabajo se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional

2.- Su puesto de trabajo se encuentra relacionado con su formación y experiencia profesional.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	15	30 %
Satisfecho	29	58 %
Indiferente	5	10 %
Insatisfecho	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 38

El salario que usted recibe

3.- El salario que usted recibe.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	8	16 %
Satisfecho	22	44 %
Indiferente	6	12 %
Insatisfecho	14	28 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 39

Los objetivos y metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo

4.- Los objetivos y metas que debe alcanzar en su puesto de trabajo.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	12	24 %
Satisfecho	25	50 %
Indiferente	10	20 %
Insatisfecho	3	6 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 40

El apoyo que recibe de sus superiores para el desempeño de su trabajo

5.- El apoyo que recibe de sus superiores para el desempeño de su trabajo.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	8	16 %
Satisfecho	26	52 %
Indiferente	12	24 %
Insatisfecho	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 41

Las oportunidades de perfeccionamiento profesional que ofrece la institución

6.- Las oportunidades de perfeccionamiento profesional o actualización de conocimientos que le ofrece la institución.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	9	18 %
Satisfecho	13	26 %
Indiferente	16	32 %
Insatisfecho	12	24 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 42

Las oportunidades de promoción en la institución

7.- Las oportunidades de promoción en la institución.	Personas	Porcentaje
Indiferente	18	36 %
Insatisfecho	16	32 %
Satisfecho	10	20 %
Muy satisfecho	6	12 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 43

Las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y clientes externos.

8.- Las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros y clientes externos.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	15	30 %
Satisfecho	26	52 %
Indiferente	8	16 %
Insatisfecho	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 44
La proximidad y frecuencia con que es supervisado

9.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Personas	Porcentaje
Satisfecho	25	50 %
Muy satisfecho	10	20 %
Indiferente	14	28 %
Insatisfecho	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 45
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de sus funciones

10.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de sus funciones.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	11	22 %
Satisfecho	20	40 %
Indiferente	15	30 %
Insatisfecho	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 46
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución

11.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.	Personas	Porcentaje
Satisfecho	25	50 %
Indiferente	11	22 %
Muy satisfecho	10	20 %
Insatisfecho	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 47
La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución

12.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	7	14 %
Satisfecho	21	42 %
Indiferente	13	26 %
Insatisfecho	9	18 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 48

La satisfacción de disponer de equipos y materiales para desempeñar sus actividades laborales.

13.- La satisfacción que tiene al disponer de los equipos, materiales y conectividad que apoyan para desempeñar sus actividades laborales.	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	5	10 %
Satisfecho	24	48 %
Indiferente	8	16 %
Insatisfecho	13	26 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 49

Las condiciones físicas en las que usted labora

14.- Las condiciones físicas en las que usted labora (Iluminación, ventilación, temperatura, etc).	Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	7	14 %
Satisfecho	24	48 %
Indiferente	8	16 %
Insatisfecho	11	22 %
Total	50	100 %

Fuente y elaboración propia

Anexo 15: Resultados globales de las variables de estudio.

Tabla 503
Estrés laboral

Categorías	Puntaje obtenido	N° personas	Porcentaje
nunca	0 - 18		
a veces	19 - 36	26	52 %
casi siempre	37 - 54	23	46 %
siempre	55 - 72	1	2 %
		50	100 %

Fuente y elaboración propia

Tabla 514
Satisfacción laboral

Nivel de medición	Puntaje obtenido	N° personas	Porcentaje
insatisfecho	0 - 14		
indiferente	15 - 28	10	20 %
satisfecho	29 - 42	24	48 %
muy satisfecho	43 - 56	16	32 %
		50	100 %

Fuente y elaboración propia