



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE CUENCA**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

CAUSALIDAD DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN ORGANIZACIONAL CON EL  
DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. CASO: LÁCTEOS ISMAELITO,  
DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2021 A ENERO 2022

Trabajo de titulación previo a la obtención  
del título de Licenciado en Psicología

AUTOR: OSCAR XAVIER ORELLANA ANGÜISACA  
TUTORA: LCDA. DIANA CAROLINA ZÚÑIGA ORTEGA

Cuenca - Ecuador  
2022

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Oscar Xavier Orellana Angüisaca con documento de identificación N° 0105891030 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 25 de enero del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, reading "Oscar X. Orellana", enclosed within a large, stylized blue oval scribble.

---

Oscar Xavier Orellana Angüisaca

0105891030

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Oscar Xavier Orellana Angüisaca con documento de identificación No. 0105891030, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de experiencias prácticas de intervención: “Causalidad del estrés y satisfacción organizacional con el diseño de una propuesta de intervención. Caso: Lácteos Ismaelito, durante el período septiembre 2021 a enero 2022”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 25 de enero del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, reading "Oscar X. Orellana", enclosed within a large, stylized blue oval scribble.

---

Oscar Xavier Orellana Angüisaca

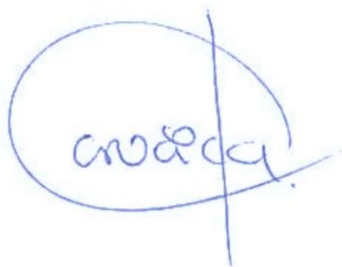
0105891030

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Diana Carolina Zúñiga Ortega con documento de identificación N° 0301648515, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: CAUSALIDAD DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN ORGANIZACIONAL CON EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. CASO: LÁCTEOS ISMAELITO, DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2021 A ENERO 2022, realizado por Oscar Xavier Orellana Angüisaca con documento de identificación N° 0105891030, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias prácticas de intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 25 de enero del 2022

Atentamente,



---

Lcda. Diana Carolina Zúñiga Ortega

0301648515

## **DEDICATORIA**

En memoria de Rafael, Aida y Francisco

## **AGRADECIMIENTOS**

Para mí es un honor extender mis agradecimientos a mi familia por el apoyo que me brindaron en estos años de estudio, por ser una fuente de inspiración invaluable que me permitió seguir adelante y llegar a realizar mis metas.

Agradezco profundamente a mi tutora de tesis, Carolina Zúñiga, por su tiempo y sabiduría, ya que a través de su labor ha sabido llegar al corazón de sus estudiantes por medio de su infinita pasión a la Psicología Organizacional que lo transmite día a día, siendo un modelo a seguir para mí y para las siguientes generaciones de psicólogos.

También elevo mi agradecimiento a Lorena Cañizares, directora de carrera de Psicología, que siempre está pendiente de los estudiantes de la carrera a través de su magnífica labor como docente.

De manera fraterna agradezco a los docentes de la carrera de Psicología por las enseñanzas y experiencias impartidas en las aulas de clase.

Por último, hago llegar mis agradecimientos a compañeros y amigos que me acompañaron en este emocionante viaje de formación profesional.

## **Resumen**

En el siguiente trabajo de investigación se abordó el tema “Causalidad del estrés y satisfacción laboral con diseño de propuesta de intervención. Caso: Lácteos Ismaelito, en el periodo septiembre 2021 enero 2022”, iniciativa que se dio a través de la necesidad de sus fundadores de saber la situación de su organización. Como base metodológica esta investigación fue realizada a través de una perspectiva cuantitativa, no experimental transversal y descriptiva. Las variables de estudio fueron evaluadas a través del cuestionario de estrés laboral OIT OMS y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Los resultados obtenidos del estudio fueron bajos niveles de estrés y altos niveles de satisfacción laboral. Aunque los niveles de estrés fueron bajos las principales causas que se detectaron de posibles indicios de estrés se encontraban en la no comprensión de la misión de la empresa, sus objetivos y la organización del equipo. Las principales causas de satisfacción laboral se destaca las prestaciones, la supervisión y el ambiente físico.

Palabras clave: estrés, satisfacción, causalidad, OIT OMS, S20/23

## **Abstract**

In this research work, the topic "Causality of stress and job satisfaction with the design of an intervention proposal. Case: Lácteos Ismaelito, in the period September 2021 January 2022" was studied, an initiative that came about through the need of its founders to know the situation of their organization. As a methodological basis, this research was carried out through a quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive perspective. The study variables were evaluated through the ILO WHO job stress survey and the S20/23 job satisfaction questionnaire. The results obtained from the study were low levels of stress and high levels of job satisfaction. Although the levels of stress were low, the main causes that were detected for possible signs of stress were found in the lack of understanding of the company's mission, its objectives and equipment organization. The main causes of job satisfaction are benefits, supervision and the physical environment.

Keywords: stress, satisfaction, causality, ILO WHO, S20/23

## Tabla de contenido

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Planteamiento del problema</b> .....                                                | <b>1</b>  |
| <b>2. Justificación y relevancia</b> .....                                                | <b>2</b>  |
| <b>3. Objetivos</b> .....                                                                 | <b>3</b>  |
| 3.1 <i>Objetivo general</i> .....                                                         | 3         |
| 3.2 <i>Objetivo específicos</i> .....                                                     | 3         |
| <b>4.0 Marco teórico</b> .....                                                            | <b>4</b>  |
| 4.1 <i>Estrés</i> .....                                                                   | 4         |
| 4.1.1 <i>Definición de estrés</i> .....                                                   | 4         |
| 4.1.2 <i>Modelos teóricos sobre el estrés</i> .....                                       | 5         |
| 4.1.3 <i>Tipos de estrés</i> .....                                                        | 7         |
| 4.1.5 <i>Causas del estrés en el trabajo</i> .....                                        | 8         |
| 4.1.6 <i>Consecuencias del estrés laboral</i> .....                                       | 9         |
| 4.2 <i>Satisfacción Laboral</i> .....                                                     | 11        |
| 4.2.1 <i>Definición</i> .....                                                             | 11        |
| 4.2.2 <i>Modelos teóricos sobre satisfacción laboral</i> .....                            | 11        |
| 4.2.2.1 <i>Teorías o modelos de contenido</i> .....                                       | 12        |
| 4.2.3 <i>Efectos de la satisfacción laboral</i> .....                                     | 15        |
| <b>5.0 Variables</b> .....                                                                | <b>15</b> |
| <b>6.0 Hipótesis</b> .....                                                                | <b>15</b> |
| <b>7.0 Marco metodológico</b> .....                                                       | <b>16</b> |
| 7.1 <i>Perspectiva metodológica</i> .....                                                 | 16        |
| 7.2 <i>Diseño de la investigación</i> .....                                               | 16        |
| 7.3 <i>Tipo de investigación</i> .....                                                    | 16        |
| 7.4 <i>Instrumentos de investigación</i> .....                                            | 17        |
| 7.5 <i>Plan de análisis</i> .....                                                         | 17        |
| 7.6 <i>Aspectos éticos</i> .....                                                          | 18        |
| <b>8.0 Población y muestra</b> .....                                                      | <b>18</b> |
| <b>9.0 Descripción de los datos producidos</b> .....                                      | <b>18</b> |
| <b>10 Presentación y análisis de los resultados descriptivos</b> .....                    | <b>19</b> |
| 10.1 <i>Presentación de datos sociodemográficos de la empresa Lácteos Ismaelito</i> ..... | 19        |
| 10.2 <i>Presentación de resultados para el objetivo específico 1</i> .....                | 19        |
| 10.3 <i>Presentación de los resultados para objetivo específico 2</i> .....               | 20        |
| 10.4 <i>Presentación de resultados para objetivo específico 3</i> .....                   | 21        |
| <b>11.0 Interpretación de los resultados</b> .....                                        | <b>25</b> |



|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>12.0 Conclusiones</b> .....                                    | <b>26</b> |
| <b>Referencias</b> .....                                          | <b>28</b> |
| <b>ANEXOS</b> .....                                               | <b>33</b> |
| <i>Anexo 1: Consentimiento informado</i> .....                    | 33        |
| <i>Anexo 2: Cuestionario de estrés laboral OIT OMS</i> .....      | 34        |
| <i>Anexo 3: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23</i> ..... | 35        |
| <i>Anexo 4: Ficha socio demográfica</i> .....                     | 36        |
| <i>Anexo 5: Propuesta de plan de intervención.</i> .....          | 37        |

## **Tema**

### **Causalidad del estrés y satisfacción organizacional con diseño de una propuesta de intervención. Caso Lácteos Ismaelito, durante el periodo septiembre 2021 a enero 2022**

#### **1. Planteamiento del problema**

El presente estudio establece como objetivo central investigar las causas de estrés y la satisfacción organizacional en una empresa fabricante de productos lácteos. Toda empresa requiere de capital humano, el cual está sometido a factores que puede alterar su modo de realizar sus labores dentro de la organización, por ende, la satisfacción puede verse afectada. El estrés laboral se puede conceptualizar como respuesta al que se ve sometido nuestro cuerpo ante las distintas actividades dentro de lo laboral (Vidal, 2019). En cambio, la satisfacción organizacional está relacionada a las respuestas positivas que tiene el colaborador al puesto que ocupa y a las actividades que realiza, mejorando su rendimiento de manera proactiva (Wicker, 2011).

Los estudios previos que se han consultado han tratado de explicar si el estrés y la satisfacción están relacionadas; en tal virtud trabajos como el de González (2020), Arequipa (2018) y Albán (2018), a través de estudios correlacionales, concluyen que las variables de estrés y satisfacción laboral sí tienen relación, es decir, que a menor estrés mayor es la satisfacción en los colaboradores.

Sin embargo, otros estudios bajo el mismo diseño correlacional han concluido que las variables no se encuentran relacionadas, así lo exponen en sus investigaciones (Freire et al., 2020 y Paredes, 2018). Bajo esta misma directriz, Paredes (2018) explica que a pesar de que una persona esté con altos niveles de estrés no tiene impacto sobre la satisfacción por su trabajo.

A nivel local el trabajo de Samaniego (2018) aporta con una investigación relacionada con los niveles de estrés y su causalidad en el área Administrativa del Gobierno Provincial del Azuay. Los hallazgos indican que el personal administrativo no presenta síntomas de estrés, los resultados no indican la presencia de síndrome de Burnout.

## **2. Justificación y relevancia**

El estrés dentro de las organizaciones es un factor importante a tener cuenta ya que está relacionado con la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores, que, a su vez, afecta al rendimiento de la organización; así lo expone el informe de 2016 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Según el mismo informe, el estrés no está catalogado como una enfermedad, sin embargo, es la puerta a afecciones más graves tanto en el plano físico como en el plano de la salud mental. Por tal motivo, es relevante realizar estudios que aborden el estrés laboral para velar por la seguridad de los colaboradores y fomentar un desarrollo organizacional pleno.

Desde el plano de la satisfacción laboral, Chiang et al. (2010) explica el estrés como un elemento de suma importancia a tener en cuenta, ya que permite un mejor entendimiento de las actitudes del colaborador hacia el trabajo, ya sea de manera general o hacia aspectos específicos de su actividad laboral.

A través de un acercamiento previo a las instalaciones de Lácteos Ismaelito y por medio de una entrevista con los fundadores, se pudo identificar de manera conjunta la necesidad latente que tiene la organización de evaluar el estrés y la satisfacción de su personal, ya que es una problemática que se ha manifestado en la planta debido a que existen comportamientos que no permiten el desarrollo armonioso de las actividades laborales lo que ha propiciado la aparición de peleas, discusiones, disminución del rendimiento, entre otros. Como consecuencia, la empresa en ciertas ocasiones tiende a disminuir la producción pese a los esfuerzos de los empleadores en brindar a sus

colaboradores todas las facilidades y equipamiento para el pleno desarrollo de sus funciones.

De esta manera la investigación es posible, debido principalmente a que se cuenta con el apoyo otorgado por la empresa Productos Lácteos Ismaelito, el mismo que facilitará los medios para la revisión de la literatura y el levantamiento de los datos a través de la aplicación de instrumentos que permitirán alcanzar el objetivo planteado para este estudio.

El presente trabajo pretende aportar evidencia sobre el estrés y la satisfacción organizacional dentro del estudio de este caso y mirar cuál es su impacto en una micro empresa que está en crecimiento. Los resultados servirán a los fundadores para la toma oportuna de decisiones a fin de mejorar el desarrollo de su personal, así como también de la organización.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Determinar la causalidad del estrés y la satisfacción organizacional en la empresa “Lácteos Ismaelito” con el diseño de una propuesta de intervención.

#### **3.2 Objetivo específicos**

- Identificar el nivel de estrés en los colaboradores
- Determinar el estado de satisfacción de los colaboradores.
- Establecer la causalidad del estrés y satisfacción organizacional

## **4.0 Marco teórico**

### **4.1 Estrés**

#### **4.1.1 Definición de estrés**

La palabra estrés en un principio fue utilizada para describir de manera técnica ciertos fenómenos dentro de la física. Vidal (2019) cita en su libro que la palabra fue usada por el físico Robert Hooke para explicar su “Teoría de la elasticidad” en el siglo XVII, por otro lado, en el siglo XVIII el científico Thomas Young también hace uso de la palabra en la física basándose en el latín “stringere” (estirar, estrechar, tensar) para definirla como “una respuesta dentro del objeto, inherente a su estructura y provocada por una fuerza externa”. La introducción de concepto en el ámbito de la salud se dio a través de Seyle en 1973; este autor consideraba que el estrés era el desencadenante de varias enfermedades. Desde entonces todos los profesionales han usado el término en muchas áreas del conocimiento.

Actualmente no se tiene una definición concreta, sin embargo, el estrés ha sido conceptualizado de varias maneras, Vidal (2019), nos expone las siguientes:

- Como el conjunto de estímulos que son el resultado a los diferentes elementos dentro del ambiente que provoca en el individuo sensación de tensión. A estos estímulos lo denominaron estresores. (Cannon,1932).
- Como una respuesta, Selye (1973) se centra en la reacción del individuo ante los estresores y de cómo las variables psicológicas y fisiológicas intervienen en el estrés.
- Como un proceso, Lázarus y Folkman (1986), desarrollan un concepto que integra los estresores y las respuestas a los mismos, también considera a la persona y su relación con el ambiente.

## **4.1.2 Modelos teóricos sobre el estrés**

### **4.1.2.1 Basadas en el estímulo**

Estas teorías toman como punto de partida la explicación que da Hooke en su “Teoría de la Elasticidad” el cual explica la tensión que se ejerce dentro de un material y sus propiedades para volver a su estado inicial, si la tensión que se ejerce sobre el mismo sobrepasa la resistencia del material este tendrá daños irreversibles.

Trasponiendo este concepto al campo humano, son todos aquellos estímulos del ambiente que aplican tensión sobre la capacidad mental del individuo y una vez terminado el evento, vuelve a su estado normal (Barradas, 2018)

Las teorías basadas en el estímulo explican la generación del estrés a través de tres momentos (Abdessamad, 2017):

Fase 1: Motivación es generada desde la persona o desde el ambientalmente.

Fase 2: Ocurre un análisis del evento o desencadenante que provocó la respuesta. Se tienen en cuenta el apoyo social de la persona y las estrategias psicológicas de afrontamiento.

Fase 3: Evento o desenlace resultante del estímulo, del cual aparecen tres posibles desenlaces: fortalecimiento psicológico en la persona, ausencia de cambios o de lo contrario propicia el desarrollo de patologías o respuestas que alteran el funcionamiento pleno de la persona.

### **4.1.2.2 Modelo basado en la respuesta**

Tanto Abdessamad (2017), Barradas (2018) y Vidal (2019) citan el modelo de Hans Selye, que también toma el nombre de Síndrome General de Adaptación (SGA). En este modelo, el estrés se explica como una respuesta no específica ante un agente que desencadena el estrés (estresor) y que puede atentar contra la homeostasis del

organismo, lo que activa el sistema hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo. Este proceso transcurre en tres fases principales:

**Fase de alarma:** La persona se enfrenta ante el estímulo del cual no está adaptada o no está preparada. Toda la sintomatología producida por la exposición como taquicardia, presión sanguínea, disminución de temperatura, etcétera, se la denomina choque. Mientras que la respuesta o defensa ante el estresor se denomina contra choque

**Fase de resistencia:** Se da una disminución significativa o desaparición de los síntomas presentados en la fase de alarma, el organismo del individuo se adapta y recupera el equilibrio. De mantenerse los síntomas el organismo tratará de distribuir de mejor manera los recursos.

**Fase de agotamiento:** El individuo sigue expuesto al estresor y los síntomas de la fase de alarma vuelven a manifestarse, todo lo aprendido de la fase de resistencia se perderá, si la exposición es muy prolongada puede originar consecuencias adversas sobre el individuo inclusive la muerte.

#### **4.1.2.3 Modelo de estrés como un proceso**

Desarrollado por Lazarus y Folkman en 1986, denominaron a su modelo como perspectiva interaccional-transaccional, también conocida como aproximación mediacional cognitiva. Esta teoría trata de explicar el estrés desde las diferentes estrategias con las que la persona evalúa el ambiente, así como los estresores y la respuesta a éstos últimos. Según esto, la evaluación que se da a través de procesos cognitivos, es un proceso mental universal en donde la persona evalúa constantemente los eventos que están ocurriendo a su alrededor y establece una relación tanto con su bienestar y los recursos que disponga para afrontar cada situación. (Vidal, 2019)

De esta manera, las personas cuentan con tres tipos de evaluación:

**Evaluación primaria:** valoración del individuo ante la situación o evento estresante, del cual puede dar como resultado en un evento irrelevante, positivo-beneficioso o en un evento estresante.

**Evaluación secundaria:** el individuo toma en consideración los recursos y estrategias que tiene a disposición, como por ejemplo habilidades propias de afrontamiento, apoyo social o material para hacer frente ante el evento estresor, así como también evalúa la carga que la situación estresante demanda para ser afrontada. De esta manera, puede evaluar las posibilidades de éxito, de ser así los diferentes síntomas del estrés disminuyen paulatinamente (Vidal, 2019)

**Reevaluación:** Resultado del afrontamiento, el individuo establece un espacio de retroalimentación sobre las evaluaciones previas y desarrolla un esquema de correcciones de la evaluación, así como de los recursos utilizados (Abdessamad, 2018)

#### **4.1.3 Tipos de estrés**

Los tipos de estrés fueron acuñados por Selye en 1973, de los cuales se presentará una breve conceptualización:

**Eustrés:** Es el responsable de crear evolución al ser humano, es un tipo de estrés positivo y necesario en la vida que permite el desarrollo pleno de las funciones del ser humano (Vidal, 2019)

**Distrés:** Tipo de estrés que dañino y negativo, según así lo cita Vidal (2019) es el responsable del agotamiento y el que provoca daños en el organismo. Es necesario la aplicación de medidas preventivas para evitar daños severos.

#### **4.1.4 Estrés laboral**

Según la OIT en su informe del año 2016 explica que el estrés que está relacionado con el trabajo se define por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y ocurre cuando los requisitos del trabajo no coinciden o exceden



las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores o cuando el conocimiento y las habilidades de los trabajadores o equipos con los que se cumplen estos requisitos. no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa

#### **4.1.5 Causas del estrés en el trabajo**

Existen una serie de elementos que propician la aparición del estrés en las personas dentro del contexto laboral, obras como las de Littlewood y Uribe (2018) y de la Editorial CEP (2019) coinciden que los factores de riesgo psicosocial son los principales desencadenantes del estrés en el trabajo. Dichos riesgos psicosocial para la OIT-OMS son “aquellas características de las condiciones del trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a lo que se llama estrés”

De la misma manera, la OIT-OMS identifica cinco grandes grupos de riesgo psicosocial:

- Exceso de exigencias psicológicas dentro del trabajo
- Falta de control, influencia dentro del trabajo
- Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo
- Escasas compensaciones del trabajo
- Doble jornada o doble presencia.

La OIT (1998) plantea una serie de factores psicosociales que generan estrés en los contextos laborales los cuales se pasan a enlistar a continuación.

- Factores ergonómicos
- Autonomía y control
- Ritmo de trabajo
- Claridad y sobrecarga de los roles asignados

- Acoso sexual
- Violencia en el lugar de trabajo

Además de los puntos mencionados anteriormente Littlewood y Uribe (2018), indican que otros factores como el nivel de apoyo social están relacionados con el estrés laboral, esto implica el como los colaboradores se relacionan entre sí y de cómo establecen comunicación con sus supervisores para obtener la retroalimentación de su trabajo o si tienen la oportunidad de presentar quejas a situaciones de conflicto.

Otros elementos que se suman a dichos factores generadores de estrés está la falta de reconocimiento, exposición a prejuicios, pocas oportunidades de desarrollarse eficazmente de acuerdo a su talento o habilidades, poca claridad de sus funciones y deficientes líneas de mando. (CEP, 2019)

#### 4.1.6 Consecuencias del estrés laboral

Vidal (2019) a través de su obra expone que el estrés es el causante de varias afecciones importantes en la salud del ser humano, aumentando las probabilidades de desarrollar enfermedades cardíacas, no obstante, existes otras áreas del ser humano que se ven afectadas que también expone el autor y que se pasa a detallar a continuación.

Tabla 1  
*Consecuencias del estrés laboral*

| <b>Consecuencia</b>        | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sobre la salud física      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respiratorio cardiovascular (Hiperventilación, dificultades para respirar, asma, taquicardias)</li> <li>- Gastrointestinal (Úlceras gástricas, molestias gastrointestinales, alteraciones del apetito y motilidad)</li> <li>- Músculo esquelético (dolores cervicales, lumbalgias, dolores articulares y musculares)</li> <li>- Piel (Urticaria, alopecia)</li> <li>- Otros (cefaleas, tensiones, migrañas, alteraciones de vigilia)</li> </ul> |
| Sobre la salud psicológica | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Errores cognitivos para interpretar situaciones</li> <li>- Alteraciones en la atención</li> <li>- Alteraciones del estado anímico, irritabilidad, frustración, baja autoestima, crisis de ansiedad, pánico o cuadros de depresión.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |

|                           |                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sobre el contexto laboral | - Adopción de conductas no saludables o el aumento de conductas adictivas como el tabaquismo o el alcoholismo. |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nota: Tabla de elaboración propia sobre las consecuencias del estrés adaptado de Vidal (2019, p. 64)

Además de lo expuesto, el estrés a nivel organizacional tiende a marcar otros efectos adicionales como lo son el ausentismo, impuntualidad en el colaborador o colaboradores, se evidencia rotación de personal, poca participación y una clara afectación en los niveles de productividad de la organización (Barradas, 2018)

#### **4.1.7 Síndrome del quemado (Burnout)**

El síndrome del quemado según autores como Sánchez (2017), Barradas (2018) y Kanter y Sherman (2016) lo describen como un estado desgaste emocional, físico y mental que está relacionado a una exposición constante de la persona ante los estresores crónicos que se suscitan a nivel personal, relacional y profesional dentro del contexto laboral. Una característica muy común que se manifiesta en las personas que la padecen es la despersonalización, es decir, la persona muestra actitudes negativas hacia sí misma y compañeros de trabajo.

Tres importantes áreas son afectadas cuando el sujeto padece de síndrome del quemado. En primer lugar, tenemos el área personal que está relacionado con el agotamiento, que a su vez se traduce en la sensación de no poder dar de sí mismo en el plano emocional. Como segundo punto, el área social se ve afectada debido a las consecuencias de la despersonalización del colaborador. Por último y no menos importante el área profesional es afectada, que en términos simples se traduce en la sensación que tiene el trabajador de no poder realizar de manera adecuada sus labores o funciones.

Ante esta breve explicación del síndrome, es importante aclarar que no todo el estrés laboral llega a transformarse en burnout como lo explica Elshahili (2016), ya que la exposición y las condiciones influyen en los estresores sobre la persona y juegan un

papel importante en el desarrollo del síndrome. El autor indica que las organizaciones tienen la misión de mantener estos estresores bajo control a través del desarrollo de una cultura y clima organizacional para prevenir el burnout.

## **4.2 Satisfacción Laboral**

### **4.2.1 Definición**

Desde el ámbito de la satisfacción laboral Arias y Arias (2020) conceptualizan al estrés como “... una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (p. 86). Otros elementos que refuerzan la satisfacción laboral según los estudios citados por los autores son: el cumplimiento de normas, el desempeño, la apertura al cambio, la flexibilidad, el liderazgo democrático y la cohesión social.

Además, Wicker (2011) nos cita otro concepto sobre satisfacción como “...un sentido de cumplimiento y logro interno cuando se realiza un trabajo específico. La satisfacción del trabajo ocurre cuando el trabajador siente que ha logrado algo sumamente importante y de valor digno de ser reconocido”. Al mismo tiempo, nos expone que la satisfacción trae al trabajador un estado emocional placentero y que va acompañado con una actitud positiva al trabajo y mejora en el rendimiento (p. 3)

### **4.2.2 Modelos teóricos sobre satisfacción laboral**

El estudio de la satisfacción laboral es un campo que muchos autores han venido abordando desde los años 30 del siglo XX. Chiang (2010) hace un compendio completo de los diferentes modelos teóricos sobre la satisfacción laboral y tratan de explicar la motivación del empleado al trabajo que desempeña, de las cuales nacen dos principales ramas teóricas: teorías de contenido y teorías de proceso.

#### **4.2.2.1 Teorías o modelos de contenido**

Como se mencionó anteriormente Chiang (2010) reunió las teorías que abordan la satisfacción a lo largo de la historia, de los cuales se procederá a resumir brevemente a continuación:

**Teoría físico-económico:** Desarrollado por Taylor en 1911 a través de su trabajo “Principios de administración científica”, su teoría radica que la remuneración es el elemento importante en la administración de la empresa y es el medio por el cual el trabajador tiene motivación para ejercer sus labores. (p.172)

#### **Modelo de las relaciones humanas**

Modelo fundado por Mayo en 1946, su teoría se centra en la productividad y la empresa. Sin embargo, el autor postula que la satisfacción de los trabajadores afecta la producción de la organización, además, características como la participación y la cohesión social primaban más que los incentivos económicos que pudieran percibir. Por tal motivo que la gestión de los factores psicológicos y sociales se convierten en una prioridad para mejorar el desempeño de los empleados. (p.173)

#### **Teoría de las necesidades**

Este apartado está dividido en: la Teoría jerárquica de las necesidades, la Teoría bifactorial y la Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación. Según los autores de estos modelos, la satisfacción de las necesidades del individuo da como resultado la satisfacción laboral.

**Teoría jerárquica de necesidades:** modelo elaborado por Maslow en 1954, en el explica que las necesidades del ser humano no son solo unas pocas, sino que abarcan un conjunto amplio que se organiza de manera jerárquica, plantea del mismo modo, que los entornos organizaciones deberían ser diseñados de tal manera para que el trabajador pueda satisfacer desde las necesidades básicas hasta la autorrealización.

Tabla 2  
Niveles jerárquicos de las necesidades según Maslow

| Nivel                                        | Descripción                                                                            |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Necesidades fisiológicas                     | Supervivencia básica: comida, bebida, refugio, satisfacción sexual, etc.               |
| Necesidades de seguridad                     | Estabilidad, orden, ambiente sin miedo.                                                |
| Necesidades de amor y sentido de pertenencia | Interacción social, pertenencia y aceptación del grupo, amistad, cariño                |
| Necesidades de estima                        | Factores internos como la autonomía, autoestima, auto confianza, valía.                |
| Necesidad de autorrealización                | Consecución de meta final, logro, crecimiento, alcance de potencial, autosatisfacción. |

Nota: Tabla de elaboración propia. Niveles jerárquicos de la teoría de necesidades de Maslow. Tomado de Chiang (2010)

**Teoría bifactorial:** modelo desarrollado por Herzberg y su equipo en 1959, en el que integra más elementos a la investigación de la satisfacción laboral entre ellos: el salario, relaciones sociales, las jerarquías, tecnologías y demás. Recibe el nombre debido a que agrupan los elementos de su investigación en dos grupos: los factores higiénicos y los factores motivadores. Se indica que la satisfacción esta relacionada con las características de la labor mientras que la insatisfacción está relacionada con factores que genera el espacio de trabajo. (Chiang, 2011)

Figura 1: Teoría bifactorial. Chiang (2011) Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral

| FACTORES HIGIÉNICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FACTORES MOTIVADORES                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas y procedimientos.</li> <li>• Salario, sueldo.</li> <li>• Supervisión.</li> <li>• Relación con jefe inmediato.</li> <li>• Condiciones físicas.</li> <li>• Tiempo libre.</li> <li>• Seguridad en el empleo.</li> <li>• Relaciones con los compañeros.</li> <li>• Relación con los subordinados.</li> <li>• Políticas de la compañía.</li> <li>• Vida privada.</li> <li>• Estatus.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Gusto por el trabajo.</li> <li>• Trabajo en sí mismo.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Promoción Ascensos.</li> <li>• Desarrollo personal, crecimiento.</li> </ul> |

**Teoría de necesidad de logro poder y afiliación:** fue llevado a cabo por McClellan (1961) y Atkinson (1964), de los cuales formularon los postulados básicos de su teoría

que radica en tres ejes primordiales: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

Tabla 3

*Esquema de logro, poder y afiliación*

| <b>Necesidad</b> | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Logro            | Hacer cosas que la mayoría de personas no han hecho. Superar a los logros que se han establecido anteriormente.                                                                                                            |
| Poder            | Se divide en dos: poder personal en donde la persona busca la promoción a niveles más altos de la empresa y el poder institucional que resulta como consecuencia del primero, logra el engrandecimiento de la organización |
| Afiliación       | Personas con alta necesidad de afiliación buscarán la aprobación de sus pares, el reconocimiento público, construirán más círculos de amistad e interacción social                                                         |

Nota: Elaboración propia, adaptado de Chiang (2010)

#### 4.2.2.2 Teorías o modelos de procesos

Tabla 4

*Modelos teóricos de la satisfacción laboral por procesos*

| <b>Modelo teórico</b>      | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teoría de las expectativas | Vroom (1964). La satisfacción del trabajador será alta cuando le sea fácil conseguir los resultados esperados después de emplear cierto grado de desempeño. O que, a criterio del empleado, los resultados obtenidos como consecuencia de su grado de ejecución hayan sido los previstos y esperados. |
| Teoría de la equidad       | Adams (1963). La satisfacción de un trabajador estará relacionada con el nivel de justicia y equidad que perciba de su entorno de trabajo, por el contrario, si el nivel de injusticia e inequidad es mayor, el trabajador estará insatisfecho.                                                       |
| Teoría del equilibrio      | Lawler (1973). La satisfacción del trabajador está dada si hay concordancia entre las expectativas de las recompensas con la realidad de las mismas.                                                                                                                                                  |
| Teoría de Locke            | Locke (1968). La satisfacción es una característica propia del trabajador el cual está influenciado por las metas juegan un papel importante en la motivación de la persona.                                                                                                                          |
| Teorías situacionales      | El grupo de referencia tiene impacto en la satisfacción de la persona en su entorno de trabajo.                                                                                                                                                                                                       |
| Teorías dinámicas          | Bruggemann (1976). No basta con la cantidad sino también con la calidad de la satisfacción laboral. La satisfacción es el producto de interacción del trabajador y las posibilidades de ejercer influencia sobre la situación de trabajo.                                                             |

Nota: Tabla de elaboración propia. Adaptado de Chiang (2010, p.178)

### 4.2.3 Efectos de la satisfacción laboral

Uno de los efectos que tiene la satisfacción laboral sobre los colaboradores es la de agente protector que actúa de manera indirecta en la salud mental, como lo explica Pujol-Cols (2019) en su investigación. Por otro lado, los trabajos realizados por Yeren (2017), Eksan et al. (2019) y Sudirahita et al. (2018) concluyen que la satisfacción laboral tiene un efecto directo en la productividad de los colaboradores, es decir, si la satisfacción se incrementa el rendimiento será mayor. Además, Djoemadi et al. (2019) indican que la satisfacción afecta directamente al compromiso del individuo, dicho de otra manera, la satisfacción laboral contribuye al desarrollo de un estado mental positivo y de plenitud con el trabajo dando como resultado un colaborador con un elevado vigor y dedicación en sus actividades laborales.

## 5.0 Variables

**Estrés laboral:** el estrés laboral es un estado de desgaste anímico, psicológico y físico cuando las características del trabajo exceden a las capacidades de las personas a mantener un estado de equilibrio para ejercer sus funciones. (OIT, 2016)

**Satisfacción laboral:** es un estado emocional positivo que el individuo experimenta a través de un sentimiento de logro y cumplimiento de sus labores y demás características del ambiente laboral que permite un mejor desenvolvimiento de la persona. Wicker (2011)

## 6.0 Hipótesis

H1: El nivel de estrés de los colaboradores es medio y alto

H2: El estado de satisfacción de los colaboradores es medio y alto.

H3: El nivel medio y alto de estrés laboral es causado por el clima organizacional.

H4: El estado alto de satisfacción laboral es causado por los beneficios que reciben los colaboradores.



H01: El nivel de estrés de los colaboradores no es medio ni alto.

H02: El estado de satisfacción de los colaboradores no es medio y no es alto.

organización.

H03: El nivel medio y alto de estrés laboral no está causado por el clima organizacional

H04: El estado de satisfacción en los colaboradores no es causado por los beneficios que reciben los colaboradores.

## **7.0 Marco metodológico**

### **7.1 Perspectiva metodológica**

Para esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo, según Hernández (2018), esta metodología permite la estimación o la ocurrencia del problema o fenómeno. La recolección de datos se basa en la medición a través de procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica, por lo que dichos datos se encuentran representados en números o cantidades y el análisis de datos se basa en modelos estadísticos. (p. 6)

### **7.2 Diseño de la investigación**

El diseño que emplea esta investigación es de tipo Descriptivo y No experimental, es decir, no manipula de manera deliberada o intencional las variables de estudio, su objetivo primordial es medir las variables para después analizarlas. Adicionalmente, esta investigación es de tipo transversal debido a que los datos se recolectan en un momento único para posteriormente describir las variables de estudio. (Hernández, 2018)

### **7.3 Tipo de investigación**

El desarrollo de esta investigación es de tipo descriptivo, es decir, se pretende describir las propiedades y características de un grupo de personas. Se mide y recopila datos que reportan información sobre las variables en estudio (Hernández, 2018)

## 7.4 Instrumentos de investigación

Para este estudio y para determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral se utilizó el cuestionario OIT- OMS y la prueba S20/23 que se pasa a detallar a continuación:

Cuestionario de estrés laboral OIT- OMS: es un instrumento que evalúa como su nombre lo indica el nivel de estrés laboral, está conformado por 25 ítems o preguntas en donde la persona encuestada contesta de acuerdo a una escala Likert con 7 opciones de respuesta. El instrumento evalúa 6 factores de estrés que son: el clima organizacional, la tecnología, la influencia del líder, el respaldo o cohesión social y el territorio organizacional. Se puede hacer uso de este instrumento ya que fue validado en población mexicana con un grado de confiabilidad de Alfa de Cronbach del 0.92. Medina et al. (2007)

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23: instrumento desarrollado por Meilá y Peiró, es una escala que consta de 23 ítems, es una encuesta tipo Likert con 7 opciones de respuesta para cada pregunta, además es la versión simplificada y simple de su antecesor el S4/84. Mide 5 factores de satisfacción que son: satisfacción con la supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación. La escala cuenta con un grado de validez de 87% y un grado de confiabilidad de Alfa de Cronbach del 0.97. Meilá y Peiró (1989)

## 7.5 Plan de análisis

Figura 2. Plan de análisis de datos. Fuente: Elaboración propia.



## **7.6 Aspectos éticos**

A través de los fundadores de la empresa de lácteos Ismaelito se solicitó autorización para el pleno desarrollo de la investigación dentro de sus instalaciones. Por otro lado, para la aplicación de instrumentos se emitió un consentimiento informado, a través del cual, los participantes autorizaron el uso de la información para los fines de esta investigación además de garantizar la confidencialidad de sus datos.

## **8.0 Población y muestra**

La población que será objeto de estudio en este proyecto de investigación está conformada por los empleados de la empresa “Lácteos Ismaelito”. La muestra está formada por un total de 8 participantes que están repartidos en las áreas de producción, ventas y logística. Constituyen la totalidad de empleados de esta micro empresa y a quienes se les aplicará los instrumentos de evaluación de estrés y satisfacción laboral.

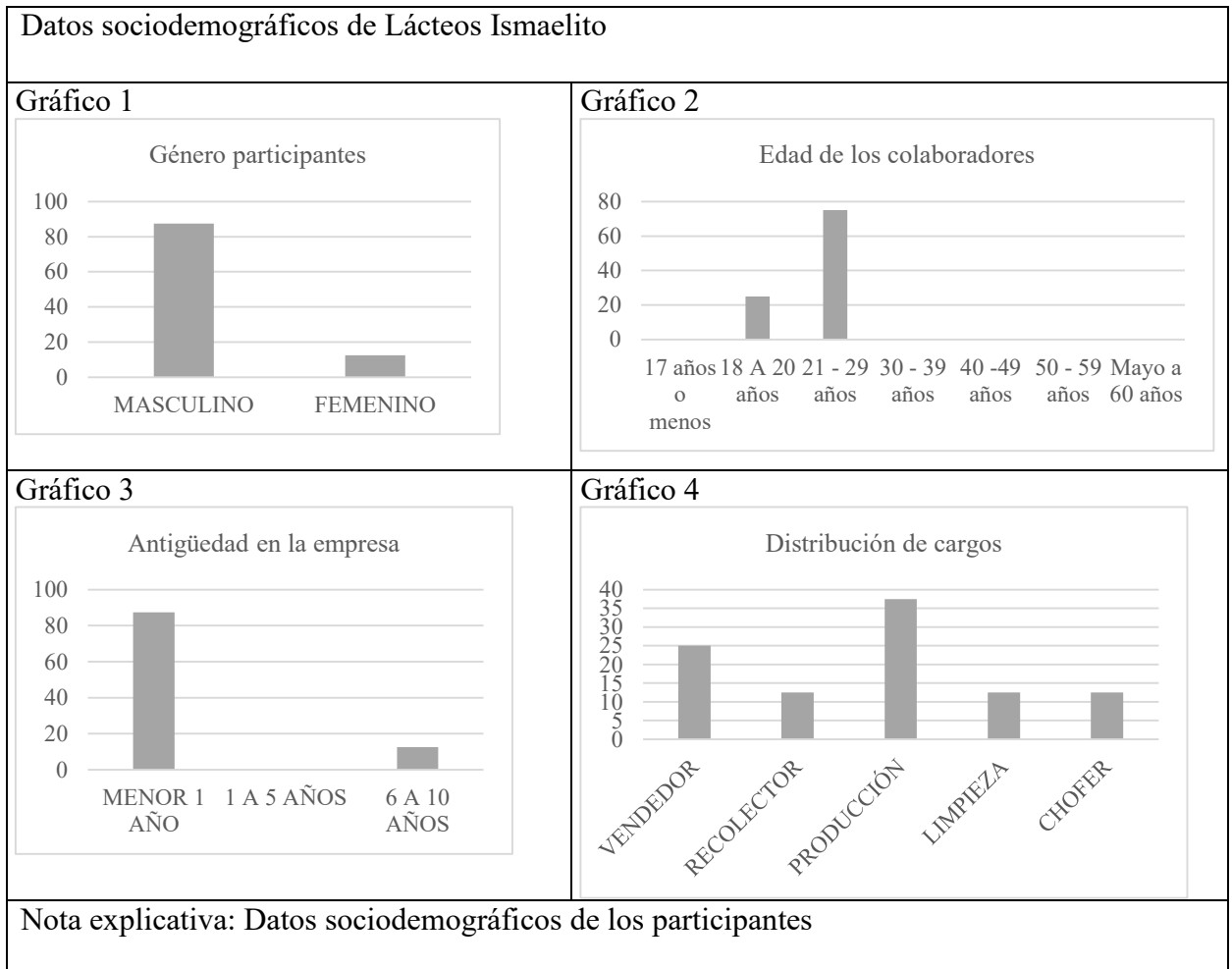
## **9.0 Descripción de los datos producidos**

Los instrumentos para evaluar el estrés y la satisfacción laboral se aplicaron en los colaboradores de la empresa “Lácteos Ismaelito” a un total de 8 empleados y que están repartidos en las áreas de producción, ventas y logística y que conforman la totalidad de su nómina. La evaluación se realizó en las instalaciones de la empresa ubicado en el cantón Guachapala, provincia del Azuay. Los datos generados de la evaluación se proceden a detallar en la presentación de los resultados descriptivos y análisis de datos.

## 10 Presentación y análisis de los resultados descriptivos

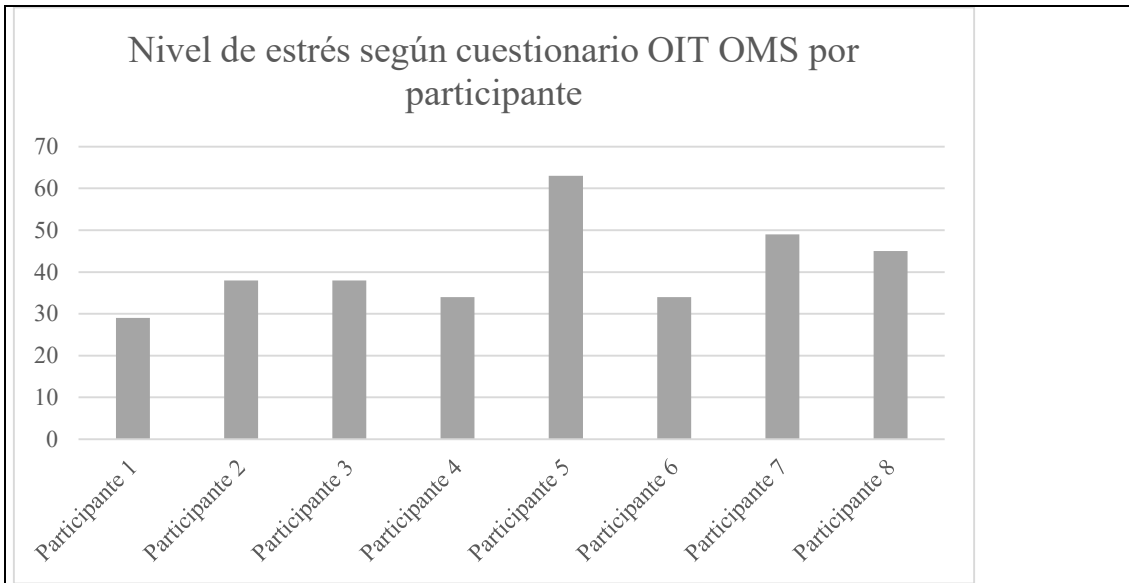
### 10.1 Presentación de datos sociodemográficos de la empresa Lácteos

#### Ismaelito.



### 10.2 Presentación de resultados para el objetivo específico 1

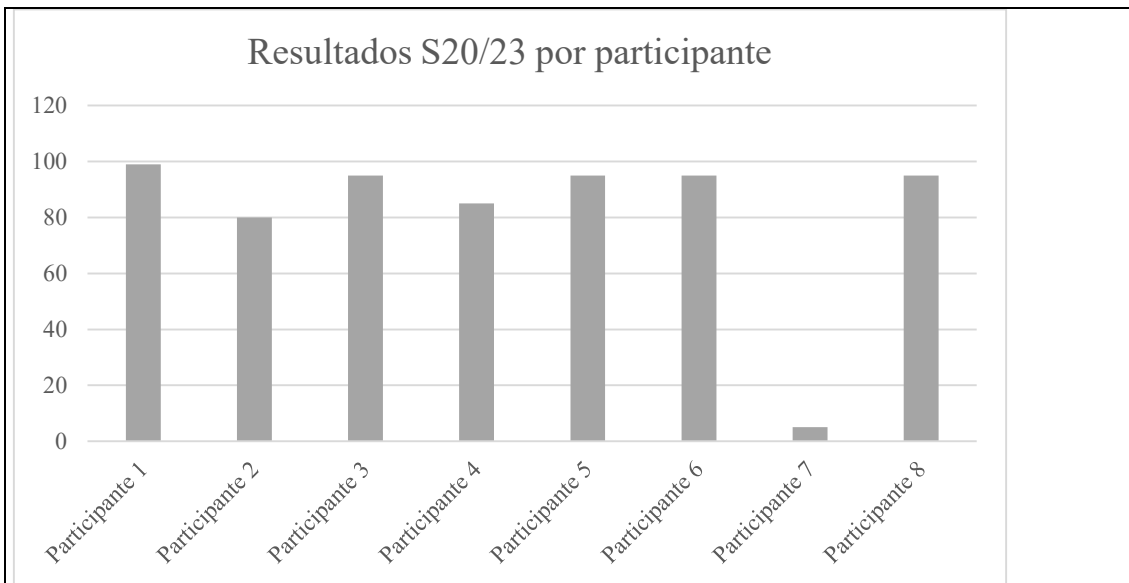
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Objetivo Específico 1.</b></p> <p>Identificar el nivel de estrés en los colaboradores</p> | <p><b>Hipótesis</b></p> <p>H1: El nivel de estrés de los colaboradores es medio y alto.<br/>H01: El nivel de estrés de los colaboradores no es medio ni alto.</p> |
| <p>Gráfico 5</p>                                                                                |                                                                                                                                                                   |



Nota explicativa: Ausencia de estrés  
 H1. No se pudo demostrar la hipótesis debido que los colaboradores no evidencian un nivel medio ni alto de estrés.  
 H01. Se pudo comprobar la hipótesis ya que los resultados obtenidos del cuestionario de OIT OMS mostraron puntuaciones por debajo del 90, lo que significa que hay un bajo nivel de estrés laboral.

**10.3 Presentación de los resultados para objetivo específico 2**

| <b>Objetivo Específico 2.</b>                              | <b>Hipótesis</b>                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Determinar el estado de satisfacción de los colaboradores. | H2. El estado de satisfacción de los colaboradores es medio y alto<br>H02: El estado de satisfacción de los colaboradores no es medio y no es alto |
| Grafico 6                                                  |                                                                                                                                                    |



Nota explicativa: Altos niveles de satisfacción laboral.

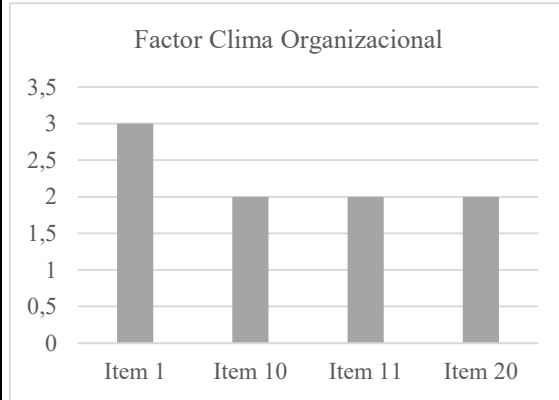
H2. Se demuestra la hipótesis debido a que la mayoría de participantes presentan resultados del instrumento S20/23 con índices de satisfacción alto.

H02. No pudo demostrar la hipótesis debido a que la gran mayoría de colaboradores presentan niveles de satisfacción alto.

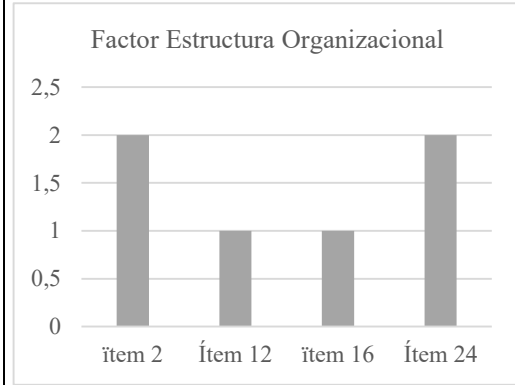
### 10.4 Presentación de resultados para objetivo específico 3

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Objetivo Específico 3.</b></p> <p>Determinar la causalidad del estrés y satisfacción laboral.</p> | <p><b>Hipótesis</b></p> <p>H3. El nivel medio y alto de estrés laboral es causado por el clima organizacional</p> <p>H03: El nivel medio y alto de estrés laboral no está causado por el clima organizacional</p> |
| <p><b>Análisis de la causalidad del estrés</b></p>                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |

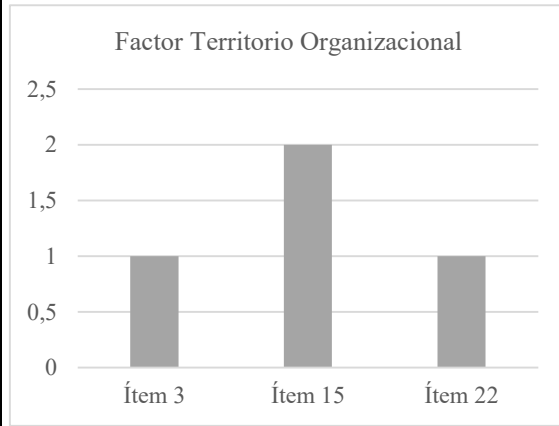
**Gráfico 7**



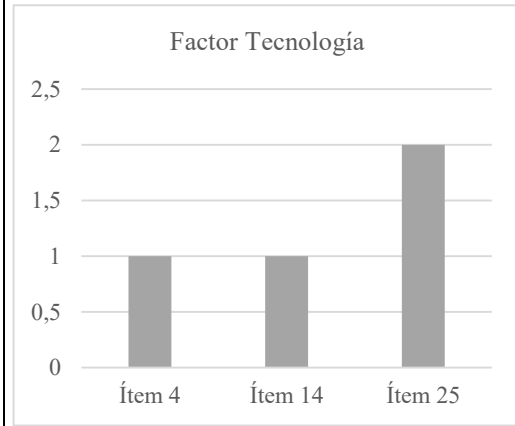
**Gráfico 8**



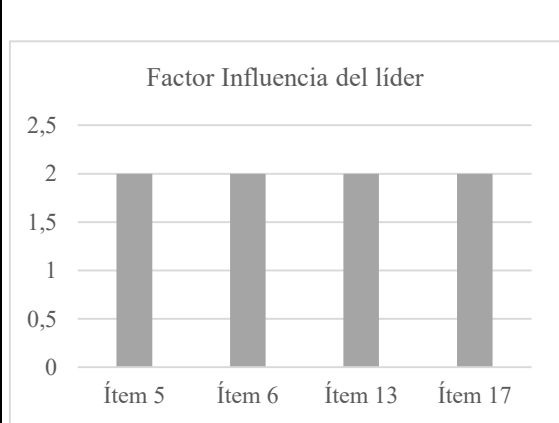
**Gráfico 9**



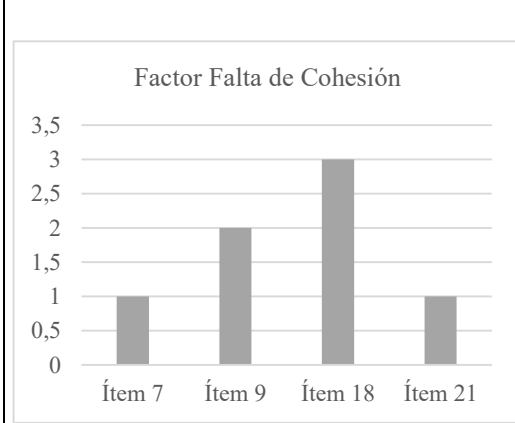
**Gráfico 10**



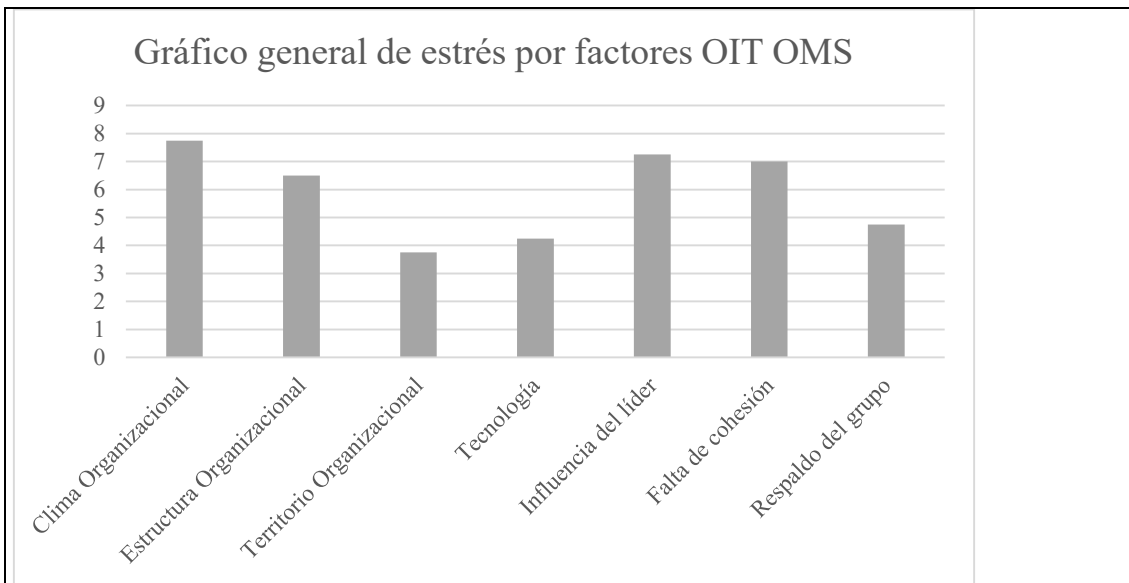
**Gráfico 11**



**Gráfico 12**



**Gráfico 13**



Nota explicativa: Análisis del estrés laboral e ítems que lo componen.

H3. No se demuestra debido a que los ítems que conforma el factor de clima organizacional muestran resultados que tienden a respuestas de “nunca es causa de estrés” o “rara vez es causa de estrés”.

H03: Se demuestra debido a que los niveles de estrés son bajos para todos los factores.

Sin embargo, los factores que podrían generar indicios de estrés son aquellos relacionados con los ítems 1 y 18 del instrumento de la OIT OMS debido a que presentaron mayor frecuencia de respuesta en la opción 3 que corresponde a “ocasionalmente es fuente de estrés.”

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Objetivo Específico 3.</b></p> <p>Determinar la causalidad del estrés y satisfacción laboral.</p> | <p><b>Hipótesis</b></p> <p>H4. El estado alto de satisfacción laboral es causado por los beneficios que reciben los colaboradores</p> <p>H04: El estado de satisfacción en los colaboradores no es causado por los beneficios que reciben los colaboradores</p> |
| <p><b>Análisis de la causalidad de la satisfacción</b></p>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |



Gráfico 14

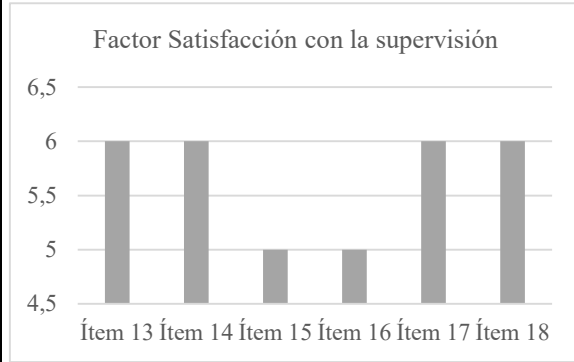


Gráfico 15

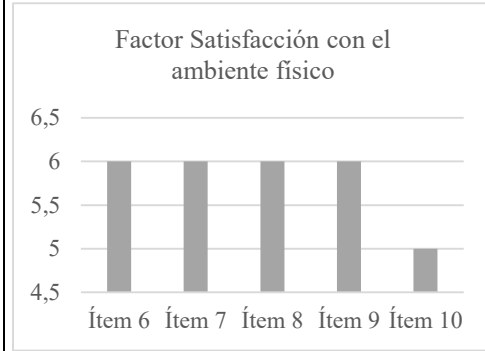


Gráfico 16

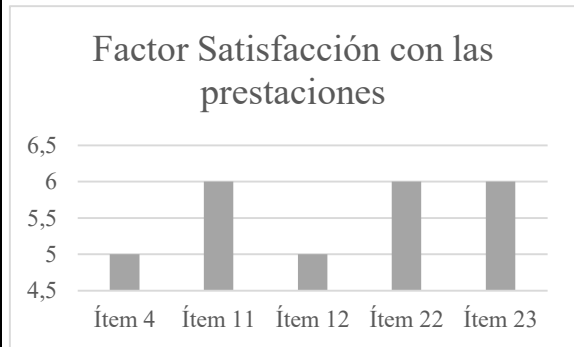


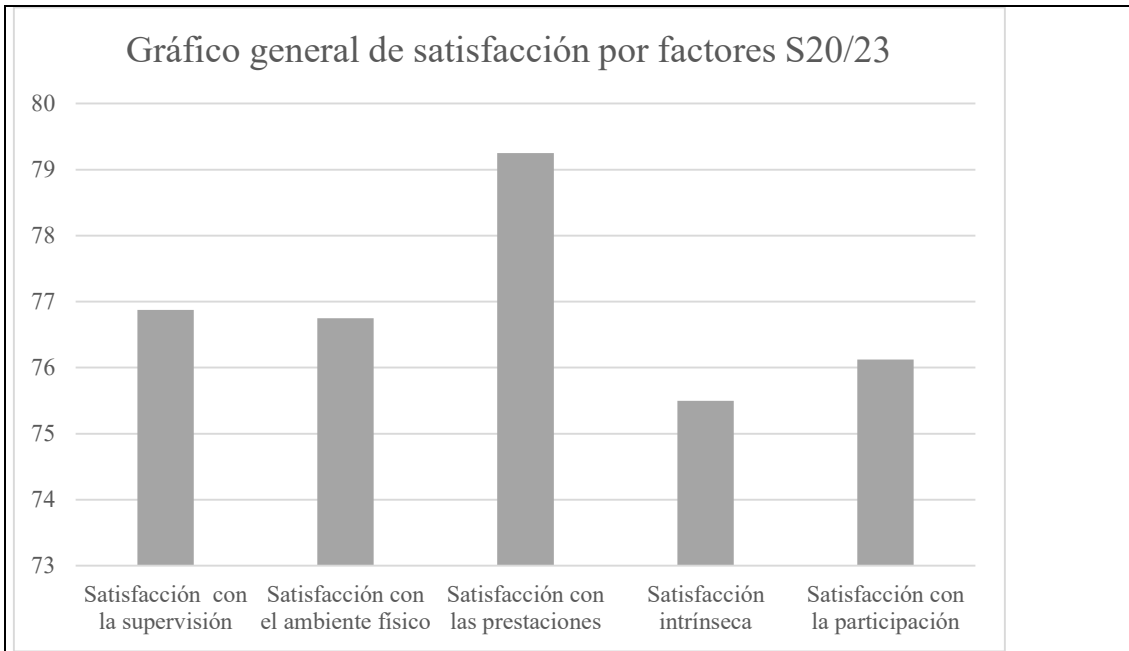
Gráfico 17



Gráfico 18



Gráfico 19



Nota explicativa: Estado de satisfacción de los colaboradores alta.

H4. Se demuestra la hipótesis ya que es el factor que está relacionado con las prestaciones es el que más aporta a la satisfacción laboral de los colaboradores y que está plasmado en el gráfico 19.

La satisfacción intrínseca es el que menos puntúa en cuanto a su aporte a la satisfacción general.

Los ítems con menor puntuación son los conformados por: 1, 2, 4, 10, 12, 15 y 16

### 11.0 Interpretación de los resultados

De acuerdo con el análisis realizado anteriormente, los niveles de estrés en los trabajadores de Lácteos Ismaelito son bajas según la normativa de calificación del cuestionario OIT OMS para la evaluación del estrés, lo que significa que la organización y de acuerdo con lo que refiere Vidal (2019), los trabajadores se mantienen en un estado de estrés o en un estado de estrés positivo.

Sin embargo, en el apartado de causas hay característica que podrían generar estrés y que fueron los más puntuados en las encuestas realizadas a los colaboradores. Como se pudo observar en la gráfica 7, los trabajadores en promedio respondieron 3, que corresponde a la subvaloración “ocasionalmente es fuente de estrés”, al ítem número 1 del instrumento OIT OMS, lo que significa que las personas no comprenden la visión y las metas de la organización.

De la misma manera, otro ítem que fue mayor puntuado por los colaboradores fue el ítem 18, que evalúa la organización del equipo. Para esta pregunta el promedio de respuesta fue 3, que pertenece a la sub calificación de “ocasionalmente es fuente de estrés”, esto podría evolucionar a un ente generador de estrés en el futuro.

Con respecto a la satisfacción laboral, la misma se encuentra en niveles altos y como se pudo evidenciar en los resultados generales del gráfico 19, las prestaciones es la causa más grande que genera satisfacción en los colaboradores. Otra causa de satisfacción en la empresa es el ambiente físico y la supervisión.

Aunque los niveles de satisfacción a nivel general se ven prometedoras, es importante conocer

## **12.0 Conclusiones**

En este trabajo de investigación se determinó la causalidad del estrés y la satisfacción laboral en la empresa Lácteos Ismaelito, siendo las prestaciones, la supervisión y el ambiente físico características principales que ayudan a fomentar la satisfacción de los trabajadores. Para la variable de estrés laboral, aunque sus niveles sean bajos, la misión, los objetivos organizacionales y la organización del equipo puede ser estresores que podrían generar estrés en el futuro.

Se identificó el nivel de estrés en los colaboradores, como resultado del estudio, son bajos como se ha podido constatar en el análisis de resultados.

Se identificó el estado de la satisfacción de los colaboradores es alta esto gracias a los resultados obtenidos de la evaluación a través del cuestionario S20/23.

Con lo referente a las hipótesis que se plantearon para esta investigación se rechaza H1 ya que el nivel de estrés no alcanzó valores ni medios ni altos, por su parte se aprueba la hipótesis H01 debido a que el nivel de estrés es bajo. Para la variable de satisfacción laboral la hipótesis H2 se pudo corroborar que el estado de la satisfacción en los colaboradores está por niveles medios y altos, de esta manera se rechaza la hipótesis H02.

De acuerdo con los resultados obtenidos H3 es rechazada ya que los datos proporcionados por el instrumento de evaluación indican bajos niveles de estrés, sin embargo, se acepta la hipótesis H03 ya que el factor de clima organizacional mantiene niveles bajos de estrés.

Por último, se acepta la hipótesis H4 debido que la satisfacción laboral si se ve afectado por las prestaciones o beneficios que la empresa brinda a sus empleados y que se ve corroborados en los datos presentados en secciones anteriores, en consecuencia, se rechaza la hipótesis H04.

En conclusión, la empresa Lácteos Ismaelito genera las condiciones que permite a sus empleados realizar sus funciones con normalidad, sin embargo, si es pertinente que la organización a través de un plan de mejora incentive a realizar actividades más elaboradas en pro de un crecimiento responsable que tenga en cuenta el bienestar de sus trabajadores.

## Referencias

- Abdessamad L., Zarza J., (2017), Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional,  
[https://books.google.com.ec/books?id=jMtPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s+y+trabajo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20y%20trabajo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=jMtPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s+y+trabajo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20y%20trabajo&f=false)
- Arias G., Arias W., (2020), Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado,  
<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Albán I., (2018), Estudio de relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: Caso Prodegel S.A.,  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2379/1/76547.pdf>
- Arequipa M., (2018), Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador,  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14037/1/T-UCE-0007-PIO30-2017.pdf>
- Barradas M., (2018), Estrés y Burnout Enfermedades en la vida actual,  
<https://books.google.com.ec/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT84&dq=modelos+te%C3%B3ricos+del+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj2rt6exYT0AhVXpXIEHfodCRQQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=modelos%20te%C3%B3ricos%20del%20estr%C3%A9s&f=false>

- Chiang et al. (2010), Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral, Universidad Pontificia Comillas,  
[https://books.google.com.ec/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+seg%C3%BA+autores+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv7NPs\\_ZPxAhUnSjABHTZiBKkQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+seg%C3%BA+autores+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv7NPs_ZPxAhUnSjABHTZiBKkQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q&f=false)
- Djoemadi F., et al., (2019), The effect of work satisfaction on employee engagement, [http://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-a214c29a-c260-4381-8843-00413d8a852d/c/PJMS\\_2019\\_19\\_2\\_101-111.pdf](http://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-a214c29a-c260-4381-8843-00413d8a852d/c/PJMS_2019_19_2_101-111.pdf)
- Editorial CEP, (2019), Manual. Psicología aplicada a la protección de personas y bienes (Transversal: UF2673). Vigilancia, seguridad privada y protección de personas (SEAD 0112). Certificados de profesionalidad, [https://books.google.com.ec/books?id=uq\\_CDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=psicolog%C3%ADa+laboral+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv1b6ghIf0AhVqSTABHTEICPA4ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=uq_CDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=psicolog%C3%ADa+laboral+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv1b6ghIf0AhVqSTABHTEICPA4ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false)
- Eksan M., Aeni N., Parashakti R., Fahlevi M., (2019), The impact of motivation, Work satisfaction and compensation on employee's productivity in coal companies, [https://www.researchgate.net/profile/Muhamad-Ekhsan/publication/337074236\\_THE\\_IMPACT\\_OF\\_MOTIVATION\\_WORK\\_SATISFACTION\\_AND\\_COMPENSATION\\_ON\\_EMPLOYEE'S\\_PRODUCTIVITY\\_IN\\_COAL\\_COMPANIES/links/5dc378a44585151435ef68c3/THE-IMPACT-OF-MOTIVATION-WORK-SATISFACTION-AND-COMPENSATION-ON-EMPLOYEES-PRODUCTIVITY-IN-COAL-COMPANIES.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhamad-Ekhsan/publication/337074236_THE_IMPACT_OF_MOTIVATION_WORK_SATISFACTION_AND_COMPENSATION_ON_EMPLOYEE'S_PRODUCTIVITY_IN_COAL_COMPANIES/links/5dc378a44585151435ef68c3/THE-IMPACT-OF-MOTIVATION-WORK-SATISFACTION-AND-COMPENSATION-ON-EMPLOYEES-PRODUCTIVITY-IN-COAL-COMPANIES.pdf)

El-Sahili L., (2016), Burnout: consecuencias y soluciones,

<https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/39739>

Freire et al. (2020), Estrés laboral y estrés laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán – Ecuador,

[https://www.researchgate.net/profile/Kenny-Escobar-](https://www.researchgate.net/profile/Kenny-Escobar-Segovia/publication/342902566_Estres_laboral_y_satisfaccion_laboral_en_trabajadores_de_una_compania_que_fabrica_productos_quimicos_para_la_construccion_en_Duran_-_Ecuador/links/5f0cbf6b4585155a552803ea/Estres-laboral-y-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-de-una-compania-que-fabrica-productos-quimicos-para-la-construccion-en-Duran-Ecuador.pdf)

[Segovia/publication/342902566\\_Estres\\_laboral\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_de\\_una\\_compania\\_que\\_fabrica\\_productos\\_quimicos\\_para\\_la\\_construccion\\_en\\_Duran\\_-\\_Ecuador/links/5f0cbf6b4585155a552803ea/Estres-laboral-y-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-de-una-compania-que-fabrica-productos-quimicos-para-la-construccion-en-Duran-Ecuador.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kenny-Escobar-Segovia/publication/342902566_Estres_laboral_y_satisfaccion_laboral_en_trabajadores_de_una_compania_que_fabrica_productos_quimicos_para_la_construccion_en_Duran_-_Ecuador/links/5f0cbf6b4585155a552803ea/Estres-laboral-y-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-de-una-compania-que-fabrica-productos-quimicos-para-la-construccion-en-Duran-Ecuador.pdf)

González M., (2020), El estrés y su influencia en el estrés laboral en micro financieras de la ciudad de Cajamarca,

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1419/MIGUEL%20GONZALES%20CARRASCO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kanter B., Sherman A., (2016), The Happy, healthy non profit: Strategies of impact without Burnout,

<https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708/lib/upsal/reader.action?docID=4694622&query=burnout>

Littlewood H., Uribe J., (2018), Psicología organizacional en Latinoamérica,

<https://books.google.com.ec/books?id=1ad8DwAAQBAJ&pg=PT106&dq=psicolog%C3%ADa+laboral+estr%C3%A9s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv1b6ghIf0AhVqSTABHTEICPA4ChDoAXoEAcQAq#v=onepage&q&f=false>

- Medina S., Preciado M., Pando M., (2007), Adaptación de la escala de estrés laboral para trabajadores mexicanos,  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>
- Meilá J., Peiró J., (1987), La medida de satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23,  
[https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)
- OIT, (2016), Estrés en el trabajo, un reto colectivo,  
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT, (1998), Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, tomo II,  
<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Paredes L., (2016), Estudio de estrés laboral y su relación la satisfacción laboral en la compañía de Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.,  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pujol-Cols L., (2019), Satisfacción laboral y salud: Un análisis de efectos directos e indirectos en gerentes argentinos, [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CA/32-59%20\(2019-II\)/20561244003/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CA/32-59%20(2019-II)/20561244003/)
- Samaniego J., (2018), Determinación de estrés laboral y su causalidad en el área administrativa del gobierno provincial del Azuay, periodo 2018,  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16005/1/UPS-CT007761.pdf>
- Sánchez S., (2017), Prevención de riesgos laborales en hostelería,  
[https://books.google.com.ec/books?id=oytWDwAAQBAJ&dq=consecuencias+d+el+estres+laboral&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=oytWDwAAQBAJ&dq=consecuencias+d+el+estres+laboral&source=gbs_navlinks_s)



- Sudiardhita K., et al., (2018), The effect of compensation, motivation of employee and work satisfaction to employee performance PT. Bank XYZ (Persero) TBK, [https://www.researchgate.net/profile/Saparuddin-Mukhtar/publication/327830427\\_The\\_effect\\_of\\_compensation\\_motivation\\_of\\_employee\\_and\\_work\\_satisfaction\\_to\\_employee\\_performance\\_Pt\\_Bank\\_xyz\\_Persero\\_TBK/links/5de6ccb24585159aa45f62cd/The-effect-of-compensation-motivation-of-employee-and-work-satisfaction-to-employee-performance-Pt-Bank-xyz-Persero-TBK.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Saparuddin-Mukhtar/publication/327830427_The_effect_of_compensation_motivation_of_employee_and_work_satisfaction_to_employee_performance_Pt_Bank_xyz_Persero_TBK/links/5de6ccb24585159aa45f62cd/The-effect-of-compensation-motivation-of-employee-and-work-satisfaction-to-employee-performance-Pt-Bank-xyz-Persero-TBK.pdf)
- Vidal V., (2019), El estrés laboral: análisis y prevención, Prensas de la Universidad de Zaragoza, <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/113362>
- Yeren Y., (2017), Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Klaus S.A. Lima 2016, <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/388/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wicker D., (2011), Job satisfaction: Fact of Fiction: Are you satisfied with your job?, AutorHouse, [https://books.google.com.ec/books?id=1VriigQSx7oC&printsec=frontcover&dq=job+satisfaction&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=job%20satisfaction&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=1VriigQSx7oC&printsec=frontcover&dq=job+satisfaction&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=job%20satisfaction&f=false)

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

#### SECCIÓN PRIMERA

Usted ha sido invitado a participar en la investigación “*Causalidad del estrés y satisfacción organizacional con el diseño de una propuesta de intervención. Caso: Lácteos Ismaelito, durante el periodo septiembre 2021 a enero 2022*” el mismo que se encuentra a cargo del señor Oscar Xavier Orellana Angüisaca, estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana.

El propósito de este estudio es determinar el grado de estrés y satisfacción en los colaboradores de la institución, así como también conocer sus causas.

Para la consecución de los objetivos planteados se procederá a aplicar dos instrumentos: “Cuestionario de Estrés OIT-OMS” y el “Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23”.

Se garantiza que los datos obtenidos para la investigación serán usados únicamente para el fin académico y no se entregará la información a terceros. De la misma manera se garantiza la confidencialidad de los mismos, así como los resultados que se obtengan serán analizados desde un enfoque institucional.

En caso de tener cualquier duda por favor comunicarse con el responsable de la investigación: Oscar Xavier Orellana Angüisaca,

#### SECCIÓN SEGUNDA

Yo, .....,  
con cédula de identidad número .....,de nacionalidad .....,  
mayor de edad, con domicilio en .....,consiento en participar en la investigación denominada: “Causalidad del estrés y satisfacción organizacional con el diseño de una propuesta de intervención. Caso: Lácteos Ismaelito, durante el período septiembre 2021 a enero 2022” y el cual he sido informado de los objetivos de la investigación.

Declaro que he leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en el y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual firmo libre y voluntariamente

---

FIRMA

Fecha \_\_\_\_\_

## Anexo 2: Cuestionario de estrés laboral OIT OMS

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

#### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario sirve para medir el NIVEL DE ESTRÉS LABORAL. Consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

| Nº. | PREGUNTAS                                                                                              | FRECUENCIA   |                 |                 |               |                 |              |                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|--------------|----------------|
|     |                                                                                                        | es de        | es de           | Ocasionalmen    | Algunas veces | Frecuentemen    | Generalmente | es de          |
|     |                                                                                                        | Nunca fuente | Rara vez fuente | te es fuente de | es fuente de  | te es fuente de | es fuente de | Siempre fuente |
|     |                                                                                                        | 1            | 2               | 3               | 4             | 5               | 6            | 7              |
| 1   | La gente no comprende la misión y metas de la organización.                                            |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 2   | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.                    |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 3   | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.                            |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 4   | El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado                    |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 5   | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.                                                     |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 6   | Mi supervisor no me respeta                                                                            |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 7   | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.                                          |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 8   | Mi equipo no respalda mis metas profesionales.                                                         |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 9   | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización                                 |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 10  | La estrategia de la organización no es bien comprendida.                                               |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 11  | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.                           |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 12  | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.                                            |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 13  | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.                                                 |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 14  | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.                                  |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 15  | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.                                                   |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 16  | La estructura formal tiene demasiado papeleo.                                                          |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 17  | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.                                        |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 18  | Mi equipo se encuentra desorganizado.                                                                  |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 19  | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 20  | La organización carece de dirección y objetivo.                                                        |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 21  | Mi equipo me presiona demasiado.                                                                       |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 22  | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.                              |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 23  | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.                                              |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 24  | La cadena de mando no se respeta.                                                                      |              |                 |                 |               |                 |              |                |
| 25  | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.                                   |              |                 |                 |               |                 |              |                |

**Anexo 3: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**INSTRUCCIONES**

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.

| Nº | PREGUNTAS                                                                              | Insatisfecho |          |      | Indiferente | Satisfecho |          |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|------|-------------|------------|----------|-----|
|    |                                                                                        | Muy          | Bastante | Algo |             | Algo       | Bastante | Muy |
|    |                                                                                        | 1            | 2        | 3    |             | 4          | 5        | 6   |
| 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.           |              |          |      |             |            |          |     |

**Anexo 4: Ficha socio demográfica**  
**FICHA SOCIO-DEMOGRÁFICA**

**1. Marque con una “x” alado de la opción de respuesta que corresponda.**

**a. Género con el que se identifica**

Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

**b. Edad**

17 años o menor \_\_\_\_\_ 18 a 20 años \_\_\_\_\_ 21 a 29 años \_\_\_\_\_  
30 a 39 años \_\_\_\_\_ 40 a 49 años \_\_\_\_\_ 50 a 59 años \_\_\_\_\_  
Mayor a 60 \_\_\_\_\_

**c. Antigüedad en la empresa:**

Menos de 1 año \_\_\_\_\_ 1 a 5 años \_\_\_\_\_ 6 a 10 años \_\_\_\_\_

**2. ¿Qué cargo desempeña actualmente en la empresa?**

\_\_\_\_\_

## Anexo 5: Propuesta de plan de intervención.

### PROUPUESTA DE PLAN INTERVENCIÓN CASO LÁCTEOS ISMAELITO

De acuerdo con los datos obtenidos de la investigación realizada a continuación se propone una serie de actividades con el fin de desarrollar la cultura organizacional de la empresa.

| FASE 1                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CREACIÓN DE CIMIENTOS<br>MISIÓN – VISIÓN - VALORES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| CARACTERÍSTICA                                     | IMPORTANCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| MISIÓN                                             | El mensaje de la misión define el papel de la organización en la sociedad en la que se encuentra e indica sus tendencias distintivas. La misión de la organización se define en términos de satisfacer las necesidades del entorno externo en lugar de proporcionar un simple producto o servicio. La misión está relacionada con las actividades de la organización. Chiavenato (2019)                                                                                                                          |
| VISIÓN                                             | La visión organizacional, o visión corporativa, se refiere a lo que la organización plantea hacia el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué las personas dedican la mayor parte de su tiempo diario al éxito de su organización. Cuanto más alineada esté la visión de la empresa con los intereses de sus socios, más probable será que la organización logre sus objetivos. Chiavenato (2019)                                                                                                  |
| VALORES                                            | Los valores organizacionales compartidos afectan el desempeño de tres maneras principales: brindan una base firme, sobre las cuales se toman decisiones y acciones; Son una parte integral de la propuesta de valor de la organización para los clientes, empleados y; Motivan y dan energía a los empleados para que hagan lo mejor que puedan en beneficio de su negocio. Esto crea una fuente de ventaja competitiva difícil de replicar porque se basa en los valores únicos de la organización. López (s/a) |
| OBJETIVOS                                          | Las organizaciones son sistemas sociales que se esfuerzan por lograr metas específicas: su propia meta es servirlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                    |                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                    | El propósito de la organización es lograr el estado deseado. Chiavenato (2019)                               |
| ACTIVIDADES                                                                                                                                        | EJECUCIÓN                                                                                                    |
| CREACIÓN:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos organizacionales</li> <li>- Valores</li> </ul> | REUNIÓN ADMINISTRATIVA.                                                                                      |
| SOCIALIZACIÓN                                                                                                                                      | Exposición de la visión, misión, objetivos y valores a los empleados de Lácteos Ismaelito en reunión general |
| DIFUSIÓN                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiches</li> <li>- Banners</li> </ul>                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FASE II                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN INTRÍNSECA                                                                                                                                                                                                                               |
| CAPACITACION DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de cronograma de capacitación</li> <li>- Ejecución de capacitaciones</li> </ul>                                                                                          |
| CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD LABORAL <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de capacitación de seguridad</li> <li>- Preparación de cronograma</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Incluirlo como capacitación base para inducciones</li> </ul>                         |
| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO<br>Tipo de evaluación: 90 grados<br>Tiempo: Cada 6 meses<br><br>Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de administración</li> <li>- Diseñar formato de evaluación de desempeño</li> <li>- Generar cronograma</li> </ul> |
| PROGRAMA DE INCENTIVOS                                                                                                                                                                                                                                                   |