



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL
PUESTO DE TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PROVIDRIO
DURANTE EL PERIODO 2024.

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

AUTORES: JOSEPH STEVEN ARIAS MUÑOZ

ANDRÉS EMMANUEL ULLOA SANMARTÍN

TUTOR: PS. ORG. ÁLVARO ESTEBAN LUCERO ARIAS, MGS.

Cuenca - Ecuador

2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Joseph Steven Arias Muñoz con documento de identificación N° 0107149254 y Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín con documento de identificación N° 0106756169; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos 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, 5 de julio del 2024

Atentamente,



Joseph Steven Arias Muñoz

0107149254



Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín

0106750169

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

Nosotros, Joseph Steven Arias Muñoz con documento de identificación N° 0107149254 y Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín con documento de identificación N° 0106756169, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación: “Estudio de los niveles de estrés laboral y satisfacción en el puesto de trabajo en los empleados de la empresa Providrio durante el periodo 2024.”, la cual ha sido desarrollada para obtener el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica salesiana, quedando la Universidad la facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Cuenca, 5 de julio del 2024

Atentamente,

Joseph Steven Arias Muñoz

0107149254

Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín

0106750169

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Álvaro Esteban Lucero Arias con documento de identificación N° 0104178454, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PROVIDRIO DURANTE EL PERIODO 2024., realizado por Joseph Steven Arias Muñoz con documento de identificación N° 0107149254 y por Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín con documento de identificación N° 0106756169, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias prácticas de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 5 de julio del 2024

Atentamente



Ps. Org. Álvaro Esteban Lucero Arias, Mgst.

0104178454

5. Dedicatoria y agradecimiento

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a todos aquellos que han creído en mí y me han alentado a cumplir mis sueños, especialmente a mi madre Nelly Sanmartín, que siempre me motivó a hacer lo que me hace feliz y confío en el proceso que tuve hasta llegar a este punto; a mi padre Edgar Ulloa, que a pesar de todas las diferencias que hemos tenido a lo largo de los años, logró entender que es algo que de verdad me apasiona. Y al mejor hermano que la vida me pudo dar, Patricio, que muchas veces hizo el papel de sujeto de experimentación para mis trabajos y siempre encontraba la forma de sacarme una sonrisa en los días más difíciles.

A mi abuelita Ñati, que en paz descanse. Siempre fue una fuente de motivación para seguir adelante a pesar de todo, siempre haciéndome recordar que era alguien antes de tener un título universitario y siempre creer que sería capaz de lograr cualquier cosa que quiera en la vida por más difícil que parezca. Por ser esa persona que siempre me hizo ver el lado positivo de las cosas para nunca darme por vencido.

A Juanse que, a pesar de ser de otra madre, siempre lo consideré mi hermano, que me ha visto crecer y convertirme en la persona que soy ahora. Siempre tenía el consejo indicado en el momento preciso, para siempre recordarme que estaba orgulloso por las cosas que he logrado y que debo trabajar duro por mis sueños. Siempre fue y será una de mis más grandes fuentes de inspiración.

A mis mejores amigos Santiago, Pablo, Nicolás, Paúl, Diego; por demostrarme que las segundas oportunidades a veces son lo mejor, y que los amigos también pueden convertirse en familia. Gracias por todo, muchachos, tienen un gran lugar en mi corazón.

- **Andrés Ulloa**

Este trabajo quiero dedicarlo a mi familia, en especial a mi padre Xavier Arias que fue la persona que me ha apoyado y ha confiado en mí durante todo el transcurso universitario; a mi madre Tania Muñoz que siempre me brinda su amor incondicional a pesar de no estar junto a ella. Y a mi abuelita Cruz Dolores que es el pilar de mi vida, la cual me educó y convirtió en la persona que soy ahora.

A mi abuelita Rosa que siempre me daba palabras de aliento para poder terminar mi carrera universitaria, a pesar de los obstáculos que surgieron en el camino, ella estuvo siempre presente, ofreciéndome su apoyo y ayudándome a levantarme cuando lo necesitaba.

A mis tías Jenny y Marlene que las considero como mis hermanas, fueron las personas que me han demostrado que a pesar de los problemas que puede traer la vida siempre hay oportunidades para crecer, aprender y encontrar la felicidad.

A mis amigos Erick y Mateo, por demostrarme que la verdadera amistad es un apoyo inquebrantable, una fuente constante de risas y momentos inolvidables, su amistad me ha ayudado en momentos difíciles, brindándome consuelo y confianza para superar cualquier adversidad que haya enfrentado

Cada uno de ustedes ha dejado una huella indeleble en mi corazón y en este trabajo

- **Joseph Arias**

Agradecimiento

Agradezco principalmente a mi madre Nelly, por haberme apoyado durante toda esta etapa universitaria y siempre impulsarme para seguir adelante; demostrando que la mejor forma de afrontar los problemas es con actitud positiva, y por ser la persona en la que siempre puedo confiar para cualquier cosa, por ser la mejor mamá que jamás pude haber imaginado. Aunque no lo exprese seguido, es la persona que más amo en todo el mundo.

A mi amiga, compañera y futura colega Pasita, que ha estado ahí casi desde el inicio de mi etapa universitaria, por ser esa persona que me hace reír, que está para ayudarme a aprender, a veces para regañarme y otras para felicitarme, porque los recuerdos que me llevo estando compartiendo tiempo haciendo trabajos o sin hacer nada mientras hablábamos de todo y nada a la vez, se quedarán grabados en mi mente y corazón de por vida; además de aquellas veces que salimos de fiesta evidentemente. Me gustaría recalcar que el mejor recuerdo que tengo es cuando me invitaron a comer chaulafán.

A Joseph, mi compañero de tesis y amigo, que a pesar de que siempre nos molestamos, sé que tengo un amigo en el que puedo confiar, que va a estar en las buenas y en las malas; para jugar unas partidas o para hablar; porque la universidad nos hizo compañeros y la vida nos hizo amigos. Elaborar este proyecto juntos fue un honor para mí.

A mis docentes; en especial a Pedrito Muñoz, por ser un gran maestro y amigo que me ha dejado aprendizajes sobre psicología y sobre la vida; a Vane Quito, porque gracias a ella me enamoré de la psicología; a Carito Zúñiga, por siempre enseñar con la pasión que la caracteriza y preocuparse por sus estudiantes más allá de sus responsabilidades.

- **Andrés Ulloa**

Agradezco principalmente a mi abuelita Cruz Dolores por haberme aconsejado y apoyado durante todo mi transcurso universitario, por haberme guiado con sabiduría y amor incondicional y finalmente por haberme enseñado el valor del esfuerzo y determinación.

A mis Padres Xavier Arias y Tania Muñoz por brindarme su amor incondicional y apoyo moral, gracias por haber confiado en mí desde el inicio de mi etapa universitaria, a pesar de no tenerlos cerca son lo más importante que Dios pudo haberme dado en la vida

A mi amigo Andrés, mi compañero de tesis, agradezco profundamente su sincera amistad y su apoyo incondicional en los momentos más desafiantes. Gracias por caminar junto a mí en este trayecto universitario, que va más allá de la academia; te considero no solo un compañero, sino un hermano.

A mi amiga y compañera María Paz que fue la primera persona con la que pude realizar los primeros trabajos de mi etapa universitaria, su apoyo y colaboración fue de gran importancia para enfrentar los desafíos iniciales y aprender juntos durante estos años de crecimiento académico

A una persona muy especial que conocí durante mi tiempo en el colegio, quien ha sido mi mayor inspiración para alcanzar mis metas y perseguir mis sueños con determinación y pasión. Agradezco profundamente por haber llenado mi vida de momentos maravillosos.

A mis Docentes; en especial a Carolina Zúñiga, sus grandes conocimientos hicieron que las clases fueran no solo instructivas, sino también inspiradoras y memorables; a Álvaro Lucero por ser nuestro guía en la elaboración de nuestro trabajo de titulación el cual fue de gran ayuda para poder culminar satisfactoriamente.

- **Joseph Arias**

6. Resumen

Esta investigación se centró en analizar los niveles de estrés laboral y satisfacción en el trabajo en la organización Providrio, con una muestra de 30 empleados. Se emplearon el cuestionario de estrés laboral (JSS) y la escala de satisfacción laboral. El estudio se basó en un diseño no experimental. Se identificó que la falta de apoyo social y el control sobre el trabajo son factores principales de estrés, mientras que la carga laboral y la libertad para realizar el trabajo afectan la satisfacción laboral. Los resultados no respaldaron las hipótesis iniciales, sugiriendo la necesidad de investigar el clima y la cultura organizacional. Se plantea que profundizar en estos aspectos puede mejorar el bienestar emocional y mental de los trabajadores, fomentando entornos laborales más saludables y productivos.

Palabras clave: Estrés laboral, Satisfacción con el puesto de trabajo, nivel de gravedad, plan de intervención

7. Abstract

This research focused on studying occupational stress and job satisfaction at Providrio with 30 employees. The study used the JSS questionnaire and a job satisfaction scale, following a non-experimental design. Results showed that lack of social support and job control were key stress factors, while low job satisfaction stemmed from high workloads and limited autonomy. Findings did not support initial hypotheses. Future research should explore organizational climate and culture, crucial for employee well-being. Enhancing understanding in this area could lead to innovative strategies for healthier work environments.

Keywords: Occupational stress, Job satisfaction, Severity level, Intervention plan

8. Índice de contenido

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN 2	
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	3
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
5. Dedicatoria y agradecimiento	5
6. Resumen	9
7. Abstract	9
9. Planteamiento del problema	12
10. Justificación y relevancia	12
10.1 Justificación	12
10.2 Relevancia	13
10.2.1 A nivel académico	15
10.2.2 A nivel organizacional	15
11. Objetivos	15
11.1 Objetivo General	15
11.2 Objetivos Específicos	15
12. Marco Teórico	16
12.1 El estrés laboral	16
12.1.1 Teorías del estrés laboral	18
12.1.2 Factores de riesgo y protectores	19
12.1.3 Estrés laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo	19
12.1.4 Estrés laboral y la rotación de personal	19
12.1.5 Consecuencias del estrés laboral	20
12.2 Satisfacción Laboral	20
12.2.1 Relación clima organizacional y satisfacción en el trabajo	21
12.2.2 Dimensiones vinculadas con la satisfacción de las personas en el trabajo	21
12.2.3 Teoría de los dos factores	22
12.2.4 Factores de la satisfacción laboral	23
12.2.5 La motivación en el desempeño laboral	24
12.2.6 Salario Emocional y Satisfacción laboral	25
12.2.7 Satisfacción y productividad	26
12.3 Relación entre el estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo	27
12.4 Aspectos claves del estrés laboral y la satisfacción en el puesto de trabajo	27

13. Variables y Dimensiones	28
14. Hipótesis y supuestos	30
15. Marco metodológico	31
15.1 Tipo de investigación	31
15.2 Tipo de estudio	31
15.3 Tipo de diseño	32
15.4 Universo de trabajo y muestra	32
15.4.1 Población	32
15.4.2 Tipo de muestra	33
15.5 Instrumentos de investigación	33
15.5.1 Encuesta	33
15.5.2 <i>Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)</i>	33
15.5.2.1 Estudio de la validez del JSS	34
15.5.3 <i>Escala de Medición de la satisfacción laboral</i>	34
15.5.3.1 Estudio de la validez de la Escala de Medición de la satisfacción laboral	34
15.6 Diseño técnico y metodológico para la obtención y análisis de la información	35
15.7 Aspectos éticos	35
15.7.1 Criterios de inclusión	35
15.7.2 Criterios de exclusión	36
16. Descripción de los datos producidos	36
17. Presentación de los resultados descriptivos	37
18. Análisis de los resultados	47
19. Interpretación de los resultados	50
20. Conclusiones	52
21. Plan de intervención	54
21. Cronograma de costos y tiempo de aplicación del plan de intervención	61
22. Bibliografía	67
Anexo 1. Aprobación de la Empresa Providrio para efectuar la investigación	70
Anexo 2. Consentimiento informado	72
Anexo 3. Instrumentos psicométricos para la obtención de datos	73
Cuestionario de estrés laboral (JSS)	73
Escala de satisfacción laboral	76
Anexo 4. Informe sobre análisis de similitud o antiplagio a través de Turniting	77

9. Planteamiento del problema

Los estudios de estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo se han convertido en un asunto creciente de interés en los ámbitos académico y organizacional. Según Martínez (2018) una extensa cantidad de investigaciones han probado que el estrés laboral se encuentra inversamente relacionado con la satisfacción laboral, es decir, a mayor índice de estrés menor satisfacción. En consecuencia, estas arrojaron numerosas internalizaciones negativas en los empleados, como en las mismas organizaciones, llegando a mostrar un aumento sostenido de disminución de la productividad y la calidad del servicio. Además, lo que menciona López (2019), es que la satisfacción con el puesto de trabajo puede ser un factor que contrarresta el estrés laboral, generando un mayor compromiso, productividad y bienestar general de los empleados. Las investigaciones actuales también enfatizan la importancia del apoyo social dentro del entorno laboral como un factor indispensable para hacer frente al estrés y promover la satisfacción laboral (Fernández y Rodríguez, 2020).

De acuerdo con Pérez (2021), demuestra que tanto los factores que contribuyen a la aparición del estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo resultan de suma importancia para poder generar un ambiente laboral productivo y saludable. Por lo que esta investigación se realizará basada en un enfoque de psicología organizacional.

10. Justificación y relevancia

10.1 Justificación

Para que una empresa alcance las metas establecidas y optimice su rendimiento, es crucial atender cada necesidad de los empleados en el momento oportuno. Al hacerlo, se puede reducir la sobrecarga de trabajo y evitar el estrés que podría afectar negativamente a toda la organización. Es importante entender cómo el estrés y la satisfacción laboral impacta

a los trabajadores de la empresa Providrio, considerando los factores presentes en su entorno laboral, y así evaluar su efecto en el desempeño laboral, que es importante para las organizaciones. Esto facilita la implementación de medidas para mejorar esa actitud, lo que a su vez potenciaría aspectos como la eficiencia, eficacia innovación y adaptación.

La comprensión del impacto del estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo, tiene incidencia directamente en la productividad de una empresa, por lo que resulta vital. Tras haber realizado una entrevista al departamento de recursos humanos, una de las cosas que más se enfatizó era la identificación de las causas fundamentales del estrés para la creación de un entorno laboral positivo y para garantizar la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo. Por lo que esta investigación va enfocada a poder determinar formas más eficaces o más eficientes de tener un ambiente laboral con bajos niveles de estrés y buscar la mayor satisfacción posible del personal con sus puestos de trabajo.

10.2 Relevancia

El estrés laboral tiene varias repercusiones negativas dentro de los trabajadores, a nivel mental y físico, además puede que esto llegue a afectar a la empresa como conjunto, debido a que puede bajar la productividad, genera problemas en la retención de personal, por otro lado tenemos a la satisfacción con el puesto de trabajo, lo que se relaciona muy estrechamente con el desarrollo de un ambiente laboral sano y en el compromiso que los trabajadores tienen con la empresa para desempeñarse en beneficio de la imagen empresarial. Demostrando que la relevancia del presente estudio tiene fines beneficiosos en cuanto al ámbito laboral para comprender de manera más cercana la perspectiva de los empleados y buscar vías de mejora a los problemas que sean percibidos y que podrían afectar a la organización.

Según Robbins y Judge (2009), el estrés laboral se ha convertido en uno de los fenómenos más comunes dentro de las organizaciones, llegando a afectar tanto el bienestar de los empleados, a su desempleo y a la productividad de la empresa. En cambio, la satisfacción con el puesto de trabajo es definida por Locke (1976) como “el estado emocional percibido como positivo o placentero sobre las experiencias laborales”, lo que ha sido un factor determinante en cuanto a la retención de personal y sobre la calidad de vida laboral, siendo fundamental en el desarrollo organizacional.

Al conocer el estrés y la satisfacción de los empleados de la empresa, no solamente se puede identificar áreas problemáticas, implementar medidas correctivas o de mantenimiento, y promover un entorno laboral saludable, sino también ayudará a la mejora de la comunicación interna, fortalecer el liderazgo, fomentar el desarrollo profesional y personal de los empleados. Al mismo tiempo, esto permite anticipar futuros conflictos laborales, al tener como prioridad el bienestar emocional y profesional de los trabajadores, se podría llegar a mejorar la satisfacción laboral, reducir la rotación de personal, potenciar la productividad y la innovación del entorno laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el estrés laboral ha sido identificada como una de las principales causas de enfermedad y ausentismo en las organizaciones; además de tener una relación bastante cercana con la satisfacción, al repercutir en la motivación de los empleados, en su compromiso empresarial; haciendo que esto tenga repercusiones en la imagen pública y la reputación de la organización, pero inclusive llegando a afectar la calidad de los productos y los servicios de los productos, debido a que se puede percibir una escasa representación que puede obtener desde la empresa a nivel personal.

10.2.1 A nivel académico

En el ámbito académico, el estudio de niveles de estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo proporcionará información valiosa que puede beneficiar a una mejor comprensión de las experiencias laborales y cómo estas pueden afectar la salud mental de los empleados. Lo cual permite identificar diferentes causas, patrones y factores de riesgo, lo que beneficiará el planteamiento e implementación de diferentes estrategias de intervención ayudando a mantener un buen clima laboral y la productividad de la empresa.

10.2.2 A nivel organizacional

En el ámbito organizacional, este estudio podría proporcionar información de suma importancia a las diferentes empresas, al ser una guía de cómo mejorar el clima laboral, ayudando a reducir el ausentismo, promover un ambiente laboral sano y productivo; además de beneficiar a la disminución de la rotación del personal, lo que beneficiará a mantener buenos estándares de calidad en la producción de la empresa. Así podrá implementar estrategias que resulten efectivas según sus necesidades para poder lograr una buena calidad de vida en el trabajo, inclusive mejorar la productividad de sus empleados y mejorar su sentido de pertenencia.

11. Objetivos.

11.1 Objetivo General

Estudiar los niveles de estrés laboral y satisfacción en el puesto de trabajo de los empleados de la empresa Providrio.

11.2 Objetivos Específicos

O.E.1 Identificar el nivel de estrés laboral y evaluar la satisfacción que tienen los trabajadores en el puesto de trabajo.

O.E.2 Determinar las principales causas del estrés laboral.

O.E.3 Determinar los factores de la insatisfacción en el puesto de trabajo.

O.E.4 Desarrollar un plan de intervención para reducir el nivel de estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral en el puesto de trabajo.

12. Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación se basa en la comprensión de dos aspectos fundamentales que influyen en el bienestar laboral: el estrés laboral y la satisfacción laboral. El estrés laboral, puede afectar tanto la salud como el rendimiento de los trabajadores, así como los resultados de la empresa en su conjunto. Por otro lado, la satisfacción laboral, que se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo, está influenciada por diversos factores tanto internos como externos, como el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, la remuneración y las relaciones interpersonales. Ambos aspectos son cruciales para comprender la experiencia laboral de los empleados, y explorar cómo el manejo del estrés y la promoción de la satisfacción pueden contribuir a un ambiente laboral más saludable, productivo y satisfactorio para todos los involucrados.

12.1 El estrés laboral

La definición del estrés puede ser interpretada como "la respuesta física y emocional negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan las habilidades, recursos o necesidades del individuo" (Lazarus y Folkman, 1984). Por lo que en esta definición resalta que el estrés laboral es una respuesta natural que surge cuando hay un desequilibrio significativo entre las demandas del trabajo y los recursos que se disponen para estas. Por lo que este se debería tener en cuenta a nivel personal y organizacional, como menciona Cooper y Marshall (1976) "llegando a afectar la salud y el rendimiento de trabajo" lo que generará

problemas tanto en el trabajador y en los resultados que se obtengan de la empresa, y siendo un factor que representa un riesgo general para los trabajadores que están en contacto con materiales que pueden ser peligrosos al manipularlos de manera incorrecta.

Siendo este un fenómeno que se presenta con más frecuencia cada vez en la sociedad, cambiando la perspectiva de cómo lo percibimos y afectando en áreas de desempeño como el trabajo o la vida personal. Además, es importante tener en cuenta que “las estrategias de afrontamiento utilizadas para poder evitar el estrés laboral son fundamentales para mantener un equilibrio emocional y proteger nuestra salud en el entorno laboral” (García, Pérez y Luceño, 2015). siendo esta un conocimiento que debería ser fundamental y no es tan conocido en población que no está relacionada con el área de la salud mental.

Según estudios recientes, “el apoyo brindado por la organización a sus empleados tiene un impacto significativo en su bienestar físico y emocional” (Martínez y López, 2018). Por lo que el respaldo de la organización puede influir directamente en variables que ayuden a mantener un equilibrio dentro del ambiente laboral, beneficiando tanto a los trabajadores como a la empresa como al conjunto, para poder tener un beneficio bilateral que pueda dar como resultado una mayor producción y mejores resultados de los bienes o servicios que ofrezcan.

Cuando el estrés laboral se presenta con mucha frecuencia y en altos niveles, tiene varias repercusiones que pueden afectar tanto a los empleados como a la organización. Pueden tener “impacto en la salud física y mental, presentándose por medio de trastornos de sueño, ansiedad, depresión, deficiencias cardiovasculares, entre otros” (Buitrago-Orjuela, Barrera Verdugo, Plazas Serrano y Chaparro Penagos, 2021). Además de tener repercusiones individuales, también pueden ser organizacionales, como menciona Atalaya (2001), “aumenta el ausentismo laboral y la rotación de personal, disminuye la productividad y el rendimiento

laboral, incrementa considerablemente los conflictos internos y disminuye el compromiso de los trabajadores”.

Al conocer esta información, resalta la importancia por lo que este se debería tener en cuenta a nivel personal y que los trabajadores puedan reconocer síntomas de estrés, además de promover una cultura de autocuidado de manera efectiva y cuidar su bienestar general. Otro de los objetivos de esto sería poder instaurar habilidades de afrontamiento para reducir los efectos del estrés a nivel individual; haciendo referencia al nivel organizacional, las empresas deberían generar e implementar medidas para generar ambientes laborales que busquen mantener niveles de estrés reducidos en sus trabajadores. Al mejorar las condiciones laborales, en este aspecto podrían mejorar la satisfacción, mejorar la retención de personal, la productividad y el compromiso organizacional.

12.1.1 Teorías del estrés laboral

Existen un gran número de teorías y modelos que buscan la explicación sobre el estrés laboral, una de las más conocidas es el modelo demanda-control-apoyo, fue propuesto por Karasek (1979), el cual menciona que el estrés en el trabajo surge cuando los trabajadores se enfrentan a grandes cantidades de actividades laborales y al tener poco control sobre su trabajo, viéndose mucho más afectado por la falta de apoyo social que los trabajadores sienten dentro de su entorno laboral.

Por otro lado, el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, que fue desarrollado por Siegrist (1996), menciona que el estrés laboral se produce a causa de los esfuerzos realizados por el individuo en el trabajo que no se ve recompensado adecuadamente, lo que puede resultar en la percepción y sentimientos de injusticia y/o frustración. Lo cual se relaciona directamente con compensaciones monetarias y no monetarias que se manejan dentro de la organización y por qué son asignadas dichos beneficios.

12.1.2 Factores de riesgo y protectores

Según Smith y Traupmann (2018), los factores de riesgo del entorno laboral aumentan los niveles de estrés en los trabajadores, incluyendo factores en los que están la alta carga laboral, la falta de autonomía en la toma de decisiones, la ausencia del apoyo del trabajo, la inseguridad laboral y conflictos interpersonales. Por otro lado, varios estudios (García et al. 2019; Pérez y López, 2020) han demostrado que los factores protectores, como un ambiente laboral favorable, el equilibrio entre la vida personal y laboral, el apoyo percibido por compañeros y superiores, son aspectos que pueden beneficiar a reducir los niveles de estrés laboral.

12.1.3 Estrés laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo

Según estudios recientes (Martínez et al., 2022; Pérez y Gómez, 2021), también puede tener un impacto significativo en las relaciones interpersonales que se mantienen en el trabajo. Los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés tienen cambios significativos en cuanto a la actitud que tienen hacia sus compañeros de trabajo y superiores, inclusive puede que afectan la manera en la que trabajan en grupo, disminuyendo la efectividad del trabajo y generando un ambiente de trabajo tenso y poco funcional.

12.1.4 Estrés laboral y la rotación de personal

Además, conocemos que hay una estrecha relación entre el estrés laboral y la rotación del personal. Varias investigaciones (García et al., 2023; Rodríguez y Martínez, 2022), afirman que altos niveles de estrés laboral son un factor altamente influyente en la rotación de empleados, debido a que los trabajadores llegan a experimentar un excesivo nivel de estrés, llegando a sentirse agotados, desmotivados y desvinculados de la organización. Esta falta de compromiso puede representar una disminución de la retención del talento humano; incluso afecta a la perspectiva de las personas, por lo que puede resultar poco atractivo para nuevos

empleados y a la reputación de la empresa, por lo que esto buscaría lograr el éxito de la organización a largo plazo.

12.1.5 Consecuencias del estrés laboral

Como se mencionó anteriormente, el estrés puede tener repercusiones tanto físicas como mentales. Estas consecuencias pueden manifestarse por medio de trastornos de ansiedad, depresión, así como trastornos de sueño. Además, el estrés laboral puede repercutir y generar conflictos internos en la organización, algunos de los que fueron mencionados anteriormente y que pueden presentarse en bajas del rendimiento laboral, rotación del personal, problemas en las relaciones en el trabajo, aumentar el ausentismo, disminuir la productividad y afectar la calidad del trabajo. (Gómez et al., 2017; Martínez y López, 2019).

12.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral para Locke (1969) está definida como “la actitud general de una persona hacia su trabajo”. Esta definición es básicamente una corta explicación sobre los factores que pueden influir en la percepción subjetiva de cada empleado y los aspectos que engloban sus actividades, por ejemplo, está el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, la remuneración, beneficios, oportunidades de crecimiento laboral, el rendimiento de sus compañeros, entre otros.

La teoría de Locke sobre la satisfacción laboral proporciona un marco útil para comprender cómo los empleados perciben y evalúan su entorno laboral. Su definición de la satisfacción laboral como la actitud general hacia el trabajo destaca la importancia de la percepción subjetiva de los individuos en su experiencia laboral. Los factores que se mencionan, como el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, la remuneración y las oportunidades de crecimiento, son elementos clave que influyen en esta actitud.

Es importante reconocer que la satisfacción laboral no solo depende de factores externos, como el salario o los beneficios, sino también de factores internos, como la satisfacción con las tareas realizadas, el sentido de propósito y la relación con los compañeros y superiores. La teoría de Locke nos recuerda que la satisfacción laboral es multifacética y puede variar según las experiencias y percepciones individuales.

12.2.1 Relación clima organizacional y satisfacción en el trabajo

Downey, Hellriegel y Slocum (1975) encontraron correlaciones entre el clima y la satisfacción laboral. Aclaran que la satisfacción varía con las percepciones que el individuo tiene del clima y consideran prematuro afirmar la dirección de causalidad entre clima y satisfacción, si bien parecen posicionarse a favor de una influencia del clima sobre la satisfacción.

Este descubrimiento indica que la percepción del ambiente laboral por parte de los individuos tiene un impacto significativo en su satisfacción en el trabajo, subrayando la importancia de manejar el clima organizacional de manera efectiva para fomentar un entorno laboral más productivo y satisfactorio.

12.2.2 Dimensiones vinculadas con la satisfacción de las personas en el trabajo

- Condiciones de trabajo.
- Formación.
- Promoción y desarrollo profesional.
- Reconocimiento.
- Retribución.
- Relación jerárquica.
- Participación.
- Organización y gestión del cambio.

- Clima de trabajo.
- Comunicación interna.
- Conocimiento e identificación con los objetivos.
- Percepción de la dirección.

12.2.3 Teoría de los dos factores

Haciendo referencia a una de las teorías más conocidas sobre satisfacción laboral, conocida como “Teoría de los Dos Factores”, indica que se puede basar en dos grandes grupos divididos en extrínsecos e intrínsecos. (Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B.). Los factores extrínsecos se encuentran relacionados con las condiciones del trabajo en general, tales como el salario, el entorno, y las políticas de la empresa. Por otro lado, se afirma que estos factores no pueden determinar la satisfacción, pero sí pueden evitar que aparezca insatisfacción. Los factores intrínsecos están principalmente relacionados con el contenido, los logros y la responsabilidad.

La teoría estipulaba que la satisfacción laboral podría solo ser derivada de los factores intrínsecos, los cuales también fueron denominados factores motivadores, en tanto la insatisfacción sería determinada por exteriores al trabajo, a los que se denominaron higiénicos. Sin embargo, se ha determinado en investigaciones posteriores que la diferencia entre ambos tipos de factores no es clara. No obstante, la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos se reveló significativamente, ya que refleja que las personas pueden ser diferentes en términos de lo que se considera crucial. Por lo tanto, dada la información proporcionada, es necesario establecer un hilo conductor para mostrar la justificación de su satisfacción laboral bajo la motivación organizacional.

La teoría de los dos factores propuesta por Frederick Herzberg proporciona una perspectiva valiosa sobre la naturaleza de la satisfacción laboral y cómo los gerentes pueden

abordarla de manera efectiva. Reconoce la importancia de factores más allá del salario y las condiciones físicas, alentando a las organizaciones a centrarse en aspectos como el diseño del trabajo, el desarrollo profesional y el reconocimiento para promover la satisfacción y la motivación de los empleados. Sin embargo, también ha habido críticas sobre la generalización de esta teoría y su aplicabilidad en diferentes contextos organizacionales. En general, la teoría de los dos factores sigue siendo una herramienta útil para comprender las complejidades de la satisfacción laboral y orientar las prácticas de gestión de recursos humanos hacia el éxito organizacional.

12.2.4 Factores de la satisfacción laboral

Para Robbins (2004), la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en la que la personalidad concuerde con la vocación elegida, existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos.

En esta declaración, Robbins tiene razón al indicar que la satisfacción con el trabajo no depende solo de factores tangibles, como el salario o las condiciones físicas, sino también factores más intangibles, como la calidad de las relaciones interpersonales y la naturaleza del trabajo mismo. También admite que la personalidad del empleado y la correspondencia entre esta y la naturaleza del trabajo desempeñado son factores claves que pueden influir en la satisfacción laboral. Por lo tanto, su enfoque es más integral ya que considera la interacción entre una serie de otras razones, tanto internas como externas, que modelan la experiencia

laboral de los empleados. Estos aspectos son fundamentales para diseñar estrategias eficaces de gestión de recursos humanos que fomenten un entorno laboral productivo y satisfactorio.

12.2.5 La motivación en el desempeño laboral

La motivación y la satisfacción: se puede evidenciar que ambas se encuentran estrechamente enlazadas en razón a la relación de dependencia que hay entre estos dos términos. A esto podemos manifestar que la motivación del recurso humano es fundamental y un objetivo necesario del administrador, ya que permite pronosticar el comportamiento individual y grupal del personal de trabajo, con la finalidad de guiarlo adecuadamente hacia la eficiencia en el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales (Jimenez, 2006).

En la mayoría de los entornos laborales, la motivación es un aspecto complejo de gestionar. Si un empleado enfrenta dificultades para llevar a cabo sus responsabilidades, es posible que se le ofrezca la oportunidad de capacitarse y adquirir nuevas habilidades. Sin embargo, si persisten las dificultades para aprender estas habilidades, es probable que sea asignado a tareas más simples. En algunos casos, podría ser reemplazado por un empleado más eficaz, concediéndole obviamente las herramientas necesarias para realizar su trabajo. Esto permitiría que el empleado se sienta motivado y trabaje en forma más eficiente.

Dentro de los factores higiénicos y motivacionales planteados por Herzberg, citados por Chiavenato (2017), las motivaciones para trabajar dependen de dos factores.

Factores higiénicos: Esto hace referencia a las condiciones que influyen en el entorno laboral de las personas. Incluyen aspectos como el salario, los beneficios sociales, la cultura empresarial, el estilo de supervisión, la relación entre la dirección y los empleados, las normativas internas y las oportunidades intrínsecas de motivación en el puesto de trabajo.

Estos factores suelen ser los principales impulsores de la motivación y tienen el potencial de proporcionar satisfacción tanto psicológica como emocional.

Factores motivacionales: Son aquellos que están relacionados con el contenido del cargo, los deberes y las tareas relacionadas con dicho cargo. Estos factores motivacionales son los que producen resultados duraderos de satisfacción. Inclusive son los que impulsan y generan a la satisfacción, y en casos peores no crean insatisfacción, sino que crean satisfacción (Hodgetts y Altman, 2017).

12.2.6 Salario Emocional y Satisfacción laboral

El salario emocional se puede utilizar dentro de las organizaciones para mejorar los niveles de satisfacción en los empleados. Eso puede llegar a influir en la actitud que tienen los empleados en sus puestos de trabajo y la organización en general, sintiéndose los mismos valorados, parte de un grupo e incrementando su satisfacción y lealtad hacia la organización (Rocco, 2009).

El salario emocional busca satisfacer las necesidades emocionales y psicológicas de los trabajadores. Al hacer esto, las organizaciones pueden influir en la actitud que los empleados tienen hacia sus puestos de trabajo y hacia la organización en su conjunto. El equilibrio entre vida personal y trabajo es parte del salario emocional que las organizaciones están comenzando a adoptar y valorar. Se trata de una forma de compensación no monetaria diseñada para abrir nuevos ámbitos de acción entre los empleados, lo que influye simbólicamente en la productividad y en el equilibrio entre vida personal y laboral (Caro, 2014). Este enfoque cumple una doble función: reconoce a los empleados como activos importantes y busca fortalecer la relación entre las personas y su eficacia en el desempeño de sus tareas.

12.2.7 Satisfacción y productividad

La relevancia de estos temas para la psicología organizacional y para las empresas radica en comprender que el comportamiento de las personas, es decir, su desempeño, es un fenómeno psicológico que determina la productividad (Toro, 2002), por su parte, la satisfacción favorece el deseo de permanencia de las personas y se asocia con la reducción del ausentismo, la rotación y las quejas del personal.

Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, menciona:

Por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello. En tal sentido, los trabajadores necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito.

Esta opinión subraya la importancia de la satisfacción laboral, enfatizando la necesidad de que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades fundamentales y mejorar constantemente sus habilidades frente a mayores responsabilidades. Se destaca la importancia de tratar a los empleados de manera justa y equitativa en términos de remuneración y compensación, sin favorecer el favoritismo, y premiar el esfuerzo y el mérito para cultivar un ambiente laboral positivo y motivador.

Desde una perspectiva positiva, la satisfacción laboral conduce a que los individuos se sientan más contentos con sus circunstancias laborales, mientras que la disposición al cambio desempeña un papel dual al correlacionarse con la satisfacción y dirigirse hacia el rendimiento. Esto sugiere que, para que las organizaciones busquen empleados más

comprometidos y que cumplan con los estándares establecidos, es crucial que se aseguren de que el personal esté satisfecho y receptivo al cambio.

12.3 Relación entre el estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo

Según investigaciones previas (Smith et al., 2019; García y Pérez, 2020), la existencia de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo es algo indiscutible; los altos niveles de estrés afectan la perspectiva que los trabajadores tienen sobre su puesto. El estrés laboral con las repercusiones anteriormente mencionadas puede influir en la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción con su trabajo y debería ser fundamental para las organizaciones abordar estos temas de manera efectiva para promover un mejor ambiente de trabajo y el bienestar de sus empleados.

12.4 Aspectos claves del estrés laboral y la satisfacción en el puesto de trabajo

A continuación, se presentan conceptos con la finalidad de conocer información necesaria para una mejor comprensión del tema:

Demanda de trabajo: hace referencia a la cantidad de trabajo, los recursos de los que se disponen, la presión laboral, tiempos de entrega y requerimientos necesarios para cumplir con las actividades del puesto de trabajo (Bakker y Demerouti, 2007).

Control sobre el trabajo: hace referencia a la autonomía de los empleados al momento de tomar decisiones con respecto a su trabajo, y cómo realizan las actividades que están a su cargo (Karasek, 1979).

Apoyo social: hace referencia a la percepción personal de los empleados sobre el apoyo que reciben dentro de su entorno laboral, ya sea por parte de sus compañeros o también de los directivos de la empresa (House, 1981).

Participación: hace referencia a la inclusión por parte de los directivos que tienen los empleados al momento de tomar decisiones sobre su trabajo y en relación a su entorno laboral. (Cotton, Tuttle, y McCormick, 1985).

Cambio organizacional: hace referencia a la percepción de los empleados sobre el estado de la estabilidad organizacional y el conocimiento de cómo se maneja la gestión de los cambios dentro de la empresa. (Armenakis y Harris, 2002)

Futuro profesional: hace referencia a cómo los empleados perciben la posibilidad que tienen de desarrollo profesional, haciendo referencia al desarrollo profesional, la promoción y crecimiento dentro de la empresa. (Judge, Cable, Boudreau, y Bretz, J., 1995)

Los conceptos anteriormente mencionados resultan de utilidad, siendo aspectos que se abordan en los reactivos y se analizarán durante el estudio, obteniendo esa información por medio de la aplicación de las encuestas y que serán la fuente de referencia para la realización de un plan de intervención de las necesidades específicas de la empresa y que podrían ser adaptados a otros entornos laborales con situaciones semejantes.

13. Variables y Dimensiones

Tabla 1.

Estrés laboral y Satisfacción con el puesto de trabajo.

Variable	Dimensiones	Indicadores
----------	-------------	-------------

Estrés Laboral

<p>La Organización Mundial de la Salud, lo define como "una respuesta que se da a nivel fisiológico, psicológico y conductual de los trabajadores que se desencadena cuando las demandas laborales exigidas por la empresa son percibidas como excesivas o que no logran ajustarse a sus conocimientos o habilidades"</p>	Demanda laboral	<p>Percepción personal del empleado sobre las exigencias de su trabajo y la cantidad de actividades que tiene que realizar.</p>
	Control sobre el trabajo	<p>Capacidad del empleado para poder decidir cómo realizar las actividades a su cargo.</p>
	Apoyo social	<p>Percepción del empleado sobre el apoyo que recibe por parte de sus compañeros de trabajo y también por parte de sus superiores.</p>
	Rol en el trabajo	<p>El conocimiento específico del trabajador de las actividades que fueron designadas a su cargo.</p>
	Ambigüedad del rol	<p>Falta de conocimiento o ejecución de actividades que no corresponden a su cargo en específico.</p>

Satisfacción en el puesto de trabajo

<p>La satisfacción con el puesto de trabajo es un aspecto psicológico que representa cómo se sienten los empleados respecto a su trabajo,</p>	Salario y Beneficios	<p>Es la remuneración que los empleados obtienen de manera regular por su labor dentro de la empresa, los beneficios son</p>
---	----------------------	--

evaluando si lo encuentran satisfactorio y conforme a sus necesidades y expectativas.

compensaciones adicionales ofrecidas a los empleados como seguros médicos.

Oportunidades de crecimiento	Posibilidades que ofrecen las organizaciones a sus empleados para progresar y ascender en su trayecto profesional.
Relación entre compañeros	La relación entre compañeros de trabajo en una organización es importante para el éxito y la satisfacción laboral.
Equilibrio entre vida laboral y personal	Es la capacidad de un individuo para controlar adecuadamente sus roles y responsabilidades en el trabajo con sus actividades y necesidades personales fuera de la empresa.

14. Hipótesis y supuestos

P1: ¿El factor de la demanda laboral es el principal factor de incremento en los niveles de estrés laboral en los empleados de la empresa Providrio?

H1: El principal factor de estrés laboral, sí es la demanda de trabajo. Lo que da como resultado una relación proporcional de mayores niveles de estrés, mientras a mayores niveles de demanda laboral está expuesto el empleado.

P2: ¿El salario es el principal factor de la insatisfacción con el puesto de trabajo en la empresa Providrio?

H2: Un salario considerado justo y competitivo puede elevar la satisfacción con el puesto de trabajo; esto hace que los empleados se sientan valorados por el trabajo que realizan dentro de la empresa; además, al menos un buen salario cubrirá las necesidades básicas y proporcionará seguridad financiera.

15. Marco metodológico

15.1 Tipo de investigación

Este estudio estará basado en un modelo de investigación cuantitativo, debido a que la recolección de información se realizará por medios de instrumentos de evaluación, los cuales dan resultados numéricos permitiendo un análisis e interpretación de los mismos. Según Hernández Samperi et al. (2014) definen la investigación cuantitativa como “un enfoque metodológico basado en recolección y análisis de datos numéricos para evaluar fenómenos” (p.21).

15.2 Tipo de estudio

El estudio será descriptivo, al detallar y relacionar diferentes factores claves que inciden en los niveles tanto del estrés laboral como en la satisfacción con el puesto de trabajo, lo que se podría definir como “un estudio que tiene como objetivo describir características o comportamientos de una población específica” (Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., 2014). Para así lograr comprender la perspectiva de los empleados y posteriormente poder plantear diferentes estrategias de intervención en base a las necesidades de la organización.

15.3 Tipo de diseño

La investigación estará basada bajo un diseño no experimental, debido a que se recolectarán datos para analizarlos sin intervenir o manipular las variables del estudio, teniendo en cuenta que únicamente se propondrá un plan de intervención sin desarrollar tratamientos; al contrario, se hará la recopilación de datos necesarios para el estudio tal y como los trabajadores perciban los aspectos evaluados. Además, es de tipo transversal, al tener obtener los resultados en un tiempo delimitado.

Según Hernández Sampieri, et al. (2014), el diseño no experimental se caracteriza por ser "un enfoque que estudia los fenómenos del entorno natural sin ningún tipo de manipulación externa". Como se mencionó anteriormente, no se intervendrá dentro de los factores que van a ser evaluados dentro del entorno laboral de la empresa Providrio.

15.4 Universo de trabajo y muestra

15.4.1 Población

El estudio se llevará a cabo en la empresa Providrio, dónde se contempla una población de 30 personas en la totalidad de la empresa, las cuales están repartidas en dos agencias dentro de la ciudad.

Tabla 2.

Información de los colaboradores participantes en el estudio.

Población	Edad	Sexo	Total
Trabajadores de la empresa Providrio.	25 a 50 años.	Masculino. Femenino.	30 empleados.

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información entregada por el departamento de Recursos Humanos de la empresa (Providrio).

15.4.2 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se utilizará en el estudio será de tipo probabilística, Al respecto Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014) menciona que la muestra probabilística “se caracteriza por la probabilidad de que cada miembro de la población tenga la misma oportunidad de participar en el estudio, garantizando la fiabilidad de los resultados obtenidos”; debido a que la población total de la empresa resulta ser una cantidad bastante manejable y efectiva para este tipo de estudio, además al poder evaluar a la totalidad de los empleados lo que generarán menos sesgos al obtener los resultados y permitirán una inferencia más precisa en la organización.

15.5 Instrumentos de investigación

15.5.1 Encuesta

Este instrumento tiene como objetivo obtener datos sociodemográficos que permitan obtener la edad, sexo y ocupación de los empleados.

15.5.2 *Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)*

El cuestionario de Estrés Laboral, JSS (Job Stress Survey) fue creado por Spielberger y Vagg (2010), para evaluar la intensidad y la frecuencia con la que ocurren treinta diferentes fuentes genéricas de estrés a las que se encuentran expuestos los empleados, los cuales están relacionados con un deterioro del rendimiento laboral como problemas de salud, ausentismo, rotación de personal, accidentes laborales, entre otros. Está conformado por tres escalas y seis subescalas, proporcionando información complementaria que está representada en cada ítem como un estresor específico.

15.5.2.1 Estudio de la validez del JSS

Según un estudio realizado en México en 2007 por Medina, Preciado y Pando, "adaptaron y validaron el JSS en una muestra de 38,072 trabajadores de diversos sectores. Los resultados mostraron que el JSS es un instrumento válido y confiable para medir el estrés laboral, con una validez relevante del 64%, 43.55% de varianza explicada y una confiabilidad de 0.92 según el Alpha de Cronbach" (Medina et al., 2007, p. 93-109).

15.5.3 Escala de Medición de la satisfacción laboral

La escala de medición de la satisfacción laboral fue creada por los autores: Edalid Álvarez Velázquez, Adriana Nicole Vargas Hernández, Cesar Enrique Martínez Sánchez, esta se basa en la teoría de higiene y motivación de Herzberg, se integra por 15 ítems y consta de 3 apartados; el primero se encarga de brindar instrucciones acerca del constructo, teniendo como objetivo, sensibilizar al encuestado respecto de la información que se le solicita. Así mismo clarificar acerca de la calificación que otorgue a cada pregunta. El segundo apartado consta de 15 ítems, en escala Likert, que indagan cada uno sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores sujetos a estudio y, por último, cuenta con una la sección de identificación con el fin de poder clasificar al constructo contestado por: rango de edad, género, cargo, tipo de contratación, así como el tipo y giro de la empresa.

15.5.3.1 Estudio de la validez de la Escala de Medición de la satisfacción laboral

La claridad y pertinencia de los ítems se validó con cinco expertos. Para su validez y confiabilidad se obtuvo una adecuación muestral KMO de .863. Se encontró que los resultados son significativos (441.790, gl = 105, p= .000). El alfa de Cronbach fue igual a .906. El primer ejercicio fue realizado en Pyme de Tuxpan Veracruz, México.

15.6 Diseño técnico y metodológico para la obtención y análisis de la información

El análisis de los resultados obtenidos será realizado mediante la interpretación especificada dentro de los manuales correspondientes a cada herramienta aplicada, para posteriormente elaborar un archivo en el programa Excel para llevar a cabo la organización de los resultados de manera clara y precisa, con el objetivo de poder diferenciar de manera más efectiva los niveles del estrés laboral y la satisfacción con el puesto de trabajo de los empleados.

15.7 Aspectos éticos

Previo a la recopilación de la información se hará entrega de un consentimiento informado a todos los empleados de la empresa Providrio, en donde se indicará que la información personal será de uso exclusivo de los investigadores, los objetivos de la investigación, los procedimientos que se realicen y en el caso de que se presenten los riesgos potenciales, dando la libertad de poder retirarse del estudio sin consecuencias negativas; basando toda esta información en todo momento bajo la observancia de los principios éticos; lo que se adjunta como Anexo 1. (AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, 2010).

15.7.1 Criterios de inclusión

- Empleados que estén actualmente trabajando dentro de la empresa Providrio, dentro de la edad de 25 a 50 años
- Empleados que se encuentren trabajando a tiempo completo y que aceptaron participar en el estudio posterior a la entrega del consentimiento informado.

15.7.2 Criterios de exclusión

- Empleados que tengan impedimentos al realizar una correcta resolución de los instrumentos de evaluación, al presentar algún tipo de enfermedad catastrófica, física o psicológica que lo impida.

16. Descripción de los datos producidos

Participaron 30 colaboradores de forma voluntaria, los cuales cumplen con los criterios establecidos de inclusión y aceptaron de forma voluntaria la aplicación de los instrumentos con firma mediante el consentimiento informado que permitieron evaluar las variables niveles de estrés y satisfacción con el puesto de trabajo.

Los datos obtenidos serán agrupados por las siguientes variables:

Rango de edad: La edad de los colaboradores está comprendida de 25 a 50 años, de los que el 56,67% representando a 17 colaboradores está entre los 25 a 35 años, el otro 23,33% representando a 7 colaboradores están entre 36 a 40 años, finalmente el 20% representando a 4 colaboradores están entre 41 a 50 años.

Género: El 80% representa al género masculino con un total de 24 colaboradores, y 20% representa al género femenino con 6 colaboradoras.

Grupo laboral: El 26,67% de los colaboradores está en el grupo de trabajos manuales con un total de 8 colaboradores, el 46,67% está en ocupaciones manuales con una cualificación intermedia con un total de 14 colaboradores, finalmente el 26,67% está en trabajos de oficina con un total 8 colaboradores en este grupo.

Tabla 3.

Información sociodemográfica de los participantes

Datos sociodemográficos			
Variable	Valor / Variable	Frecuencia	Porcentaje
Edad	25-35	17	56,67%
	36-40	7	23,33%
	41-50	6	20%
Género	Masculino	24	80%
	Femenino	6	20%
Grupo laboral	Trabajos manuales	8	26,67%
	Ocupaciones manuales con una cualificación intermedia	14	46,67%
	Trabajos de oficina	8	26,67%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

17. Presentación de los resultados descriptivos

Los resultados están organizados en tres secciones, lo que permitirá dar cumplimiento a los tres primeros objetivos específicos, de tal manera que posibilite el cumplimiento del objetivo general que es: Estudiar los niveles de estrés laboral y satisfacción con el puesto de trabajo de los empleados de la empresa Providrio

A continuación, se muestran los resultados para cumplir con el primer objetivo específico que es: Identificar el nivel de estrés laboral y evaluar la satisfacción que tienen los

trabajadores con su puesto de trabajo. En la tabla 4 y 5, se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos.

Tabla 4.

Frecuencia y porcentaje de los niveles de estrés percibido

Nivel de estrés percibido		
Nivel de gravedad	Frecuencia	Porcentaje
Leve	4	13%
Moderado	6	20%
Grave	20	67%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

Figura 1.

Porcentaje de los niveles de estrés percibido



Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la tabla 4 de la presente investigación.

Se puede evidenciar en la tabla 4 y la figura 1, los niveles de estrés percibido por todos los colaboradores de la empresa, en los que se obtiene los siguientes resultados: el nivel leve tiene a 4 colaboradores lo que representa el 13%, el nivel moderado tiene a 6 colaboradores lo que representa el 20% y finalmente el nivel grave con 20 colaboradores lo que representa el 67%.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión de la demanda laboral

Demanda laboral		
Nivel de gravedad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	40%
Moderado	14	46,67%
Alto	4	13,33%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

En la tabla 5 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presenta la demanda laboral, los cuales están compuestos por los tres primeros ítems que son “asignación de tareas desagradables, trabajar horas extras y falta de oportunidades de promoción”. en las cuales se puede evidenciar que el 40% está en un nivel de gravedad bajo con 12 colaboradores, el 46,67% en nivel moderado con 14 colaboradores, finalmente el 13,33% en nivel alto con 4 colaboradores.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Control sobre el trabajo		
Nivel de gravedad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,67%
Moderado	15	50%
Alto	7	23,33%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

En la tabla 6 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presentan control sobre el trabajo, los cuales están compuestos por el cuarto, quinto y sexto ítem que son “asignación de obligaciones nuevas o poco familiares, compañeros que no realizan su trabajo y apoyo insuficiente por parte del superior”. En las cuales se puede evidenciar que el 26,67% está en un nivel de gravedad bajo con 8 colaboradores, el 50% en nivel moderado con 15 colaboradores, finalmente el 23,33% en nivel alto con 7 colaboradores.

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Apoyo social		
Nivel de gravedad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,67%
Moderado	14	46,66%
Alto	8	26,67%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

En la tabla 7 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presentan control sobre el trabajo, los cuales están compuestos por el séptimo, octavo y noveno ítem que son “ocuparse de situaciones de crisis, falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, realizar tareas no incluida en la descripción del puesto”. En las cuales se puede evidenciar que el 26,67% está en un nivel de gravedad bajo con 8 colaboradores, el 46,66% en nivel moderado con 14 colaboradores, finalmente el 26,67% en nivel alto con 8 colaboradores.

Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Rol en el trabajo		
Nivel de gravedad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	40%
Moderado	15	50%
Alto	3	10%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

En la tabla 8 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presentan el rol en el trabajo, los cuales están compuestos por el décimo, onceavo y doceavo ítem que son “equipamiento insuficiente o de pobre calidad, asignaciones de mayores responsabilidades y periodos de inactividad”. En las cuales se puede evidenciar que el 40 % está en un nivel de gravedad bajo con 12 colaboradores, el 50% en nivel moderado con 15 colaboradores, finalmente el 10 % en nivel alto con 3 colaboradores.

Tabla 9.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Ambigüedad del rol		
Nivel de gravedad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	40%
Moderado	11	36,67%
Alto	7	23,33%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Cuestionario de estrés laboral (JSS)”

En la tabla 9 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presentan la ambigüedad del rol, los cuales están compuestos por el treceavo, catorceavo y quinceavo ítem que son “dificultad para acceder al superior, experimentar actitudes negativas hacia la empresa y personal insuficiente para realizar una tarea”. En las cuales se puede evidenciar que el 40 % está en un nivel de gravedad bajo con 12 colaboradores, el 36,67% en nivel moderado con 11 colaboradores, finalmente el 23,33% en nivel alto con 7 colaboradores.

Tabla 10.

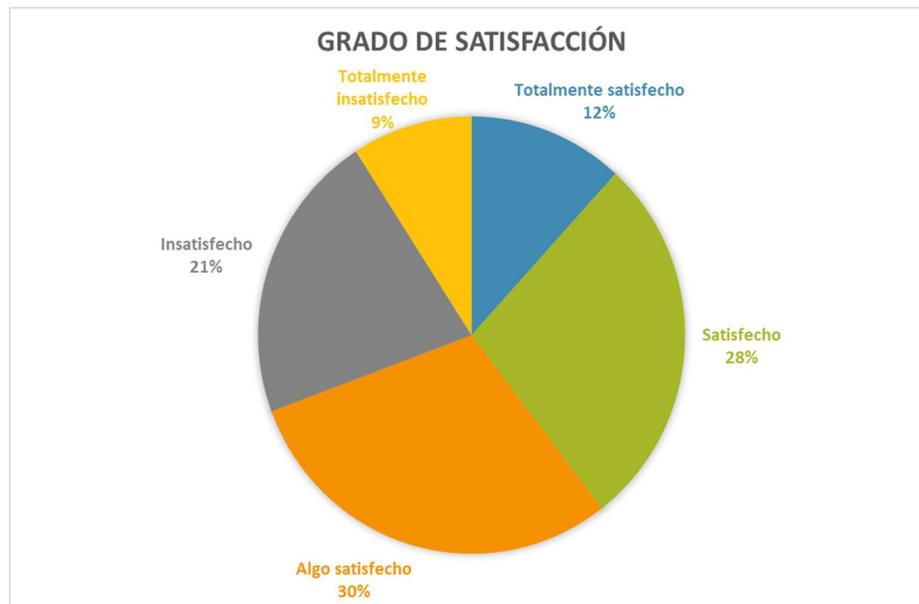
Frecuencia y porcentaje del grado de satisfacción laboral

Nivel de Satisfacción Laboral		
Grado de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	4	12%
Satisfecho	8	28%
Algo satisfecho	9	30%
Insatisfecho	6	21%
Totalmente Insatisfecho	3	9%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico “Escala de medición de la satisfacción laboral”

Figura 2.

Porcentaje de los grados de satisfacción



Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la tabla 5 de la presente investigación.

Se puede evidenciar en la tabla 10 y la figura 2 los grados de satisfacción laboral percibido por todos los colaboradores de la empresa, en los que se obtiene los siguientes resultados: el grado totalmente satisfecho tiene a 4 colaboradores lo que representa el 12%, el grado satisfecho tiene a 8 colaboradores lo que representa el 28%, el grado algo insatisfecho tiene a 9 colaboradores lo que representa el 30%, el grado insatisfecho tiene a 6 colaboradores lo que representa el 21% y finalmente el grado totalmente insatisfecho con 3 colaboradores lo que representa el 9%.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión

Variable: Satisfacción con el puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	2	6,67%
Satisfecho	7	23,33%
Algo satisfecho	9	30%
Insatisfecho	9	30%
Totalmente Insatisfecho	3	10%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico (Escala de medición de la satisfacción laboral)

En la tabla 11 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presenta la satisfacción con el puesto de trabajo, los cuales están compuestos por los ítems que son “qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene, qué tan satisfecho se siente con su trabajo y que tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo”. En las cuales se puede evidenciar que el 6,67% está totalmente insatisfecho teniendo a 2 colaboradores, el 23,33% está satisfecho teniendo a 7 colaboradores, el 30% está algo satisfecho teniendo a 9 colaboradores, el otro 30% está insatisfecho teniendo a 9 colaboradores y finalmente el 10% está totalmente insatisfecho teniendo a 3 colaboradores

Tabla 12.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Variable: Salario y Beneficios	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	3	10%
Satisfecho	11	36,67%

Algo satisfecho	9	30%
Insatisfecho	7	23.33%
Totalmente Insatisfecho	0	0%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico (Escala de medición de la satisfacción laboral)

En la tabla 12 se evidencian las frecuencias y porcentajes que representa la satisfacción de los salarios y beneficios, el cual está compuesto por los ítems de “la satisfacción con el salario y las prestaciones adicionales al salario”, en las cuales se puede evidenciar que el 10% está totalmente satisfecho teniendo a 3 colaboradores, el 36,67% está satisfecho teniendo a 11 colaboradores, el 30% está algo satisfecho teniendo a 9 colaboradores, el 23,33% está insatisfecho teniendo a 7 colaboradores y finalmente 0 colaboradores están totalmente insatisfechos.

Tabla 13.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Variable: Oportunidades de crecimiento	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	3	10%
Satisfecho	11	36,67%
Algo satisfecho	6	20%
Insatisfecho	6	20%
Totalmente Insatisfecho	4	13.33%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico (Escala de medición de la satisfacción laboral)

En la tabla 13 se evidencian las frecuencias y porcentajes que representan las oportunidades de crecimiento, la cual está compuesta por el ítem “qué tan satisfecho está con las oportunidades de superación profesional”. En las cuales se puede evidenciar que, el 10% está totalmente satisfecho teniendo a 3 colaboradores, el 36,67% está satisfecho teniendo a 11 colaboradores, el 20% está algo satisfecho teniendo a 6 colaboradores, el 20% está Insatisfecho teniendo a 6 colaboradores y finalmente el 13,33% está totalmente insatisfecho teniendo a 4 colaboradores.

Tabla 14.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Variable: Relación entre compañeros	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	5	16,67%
Satisfecho	14	46,67%
Algo satisfecho	7	23,33%
Insatisfecho	1	3,33%
Totalmente Insatisfecho	3	10%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico (Escala de medición de la satisfacción laboral)

En la tabla 14 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presenta la relación entre compañeros, está compuesto por el ítem “qué tan satisfecho se siente con la relación con sus compañeros de trabajo”. En las cuales se puede evidenciar que el 16,67% está totalmente satisfecho teniendo a 5 colaboradores, el 46,67% está satisfecho teniendo a 14 colaboradores, el 23,33% está algo satisfecho teniendo a 7 colaboradores, el 3,33% está

insatisfecho teniendo a 1 colaborador y finalmente el 10% está totalmente insatisfecho teniendo a 3 colaboradores.

Tabla 15.

Frecuencias y porcentajes de la dimensión

Variable: Equilibrio entre vida laboral y personal	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	2	6,67%
Satisfecho	5	16,67%
Algo satisfecho	9	30%
Insatisfecho	9	30%
Totalmente Insatisfecho	5	16,67%

Fuente: Elaboración propia de los autores, en base a la información recolectada en la aplicación del instrumento psicométrico (Escala de medición de la satisfacción laboral)

En la tabla 15 se evidencian las frecuencias y porcentajes en los que se presenta el equilibrio entre vida laboral y personal, el cual está compuesto por el ítem "qué tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo". En las cuales se puede evidenciar que el 6,67% está totalmente satisfecho teniendo a 2 colaboradores, el 16,67% está satisfecho teniendo a 5 colaboradores, el 30% está algo satisfecho teniendo a 9 colaboradores, el 30% está insatisfecho con 9 colaboradores y finalmente el 16,67% está totalmente insatisfecho teniendo a 5 colaboradores.

18. Análisis de los resultados

El estudio estuvo conformado por una muestra de 30 colaboradores de la empresa Providrio, siendo el total de personas que laboran en la empresa para obtener el macro sesgo

posible en la obtención de la información, todos los participantes formaron parte de la investigación de manera totalmente voluntaria.

Para dar respuesta a la primera pregunta de investigación ¿El factor de la demanda laboral es el principal factor de incremento en los niveles de estrés laboral en los empleados de la empresa Providrio? Por lo que debemos analizar todas las dimensiones obtenidas para dar respuesta a esta pregunta.

Al identificar las dimensiones del estrés obtenidos con la aplicación del test JSS, se procedió a identificar y ordenar las dimensiones de más a menos problemáticas; donde se observa que la dimensiones en las que tienen más niveles altos de estrés son la falta de apoyo social con una frecuencia de 8 colaboradores (26,67%) en nivel bajo, de igual manera con 14 (46,66%) el nivel moderado y finalmente con 8 (26,67%) en el nivel alto. La segunda dimensión es el poco control sobre el trabajo, teniendo un total de 8 (26,67%) en nivel bajo, seguido por 15 (50%) en el nivel moderado y finalmente con 7 (23,33%) en el nivel alto; por lo que estas dos serían las principales dimensiones de causa de estrés en los colaboradores.

Después de identificar las dos áreas que más niveles de gravedad tienen como generadores de estrés, viene la dimensión de falta de claridad del rol en el trabajo con 12 colaboradores (40%) en el nivel bajo, con 15 (50%) en el nivel medio y 3 (10%) en el nivel bajo; seguida por ambigüedad del rol con 12 (40%) en el nivel bajo, con 11 (36,67%) en el nivel medio y 7 (23,33%) en el nivel alto; por último se encuentra la demanda laboral con 12 (40%) en el nivel bajo, 14 (46,67%) en el nivel medio y por último 4 (13,33%) en el nivel alto, Llegando a estos resultados teniendo en cuenta las dimensiones que más colaboradores perciben como estresantes entre el nivel moderado y grave.

Al haber organizado las dimensiones que causan mayor cantidad de estrés podemos notar que la primera hipótesis queda totalmente refutada, al mencionar que la demanda

laboral es la principal dimensión que provoca altos niveles de estrés laboral en los colaboradores, posteriormente al análisis de los resultados se evidencia que la principal causa del estrés en este estudio es la falta de apoyo social, seguido por el poco control sobre el trabajo, la falta de claridad del rol en el trabajo, la ambigüedad del rol y por último la demanda laboral como la dimensión que genera menos estrés entre los colaboradores de la empresa.

Para dar respuesta a la segunda pregunta de investigación ¿El salario es el principal factor de la insatisfacción con el puesto de trabajo en la empresa Providrio? Por lo que debemos analizar todas las dimensiones obtenidas para responder a esta pregunta.

Al identificar las dimensiones de la satisfacción con el puesto de trabajo obtenidos con la aplicación de la escala de medición de satisfacción laboral, se procedió a identificar y ordenar las dimensiones de más a menos problemática, en donde se observa que las dimensiones en las que tienen mayor insatisfacción con el puesto de trabajo es en el equilibrio entre vida laboral y personal con una frecuencia de 2 colaboradores (6,67%) en el nivel totalmente satisfecho, en el nivel satisfecho hay una frecuencia de 5 colaboradores (16,67%), en el nivel algo satisfecho hay una frecuencia de 9 colaboradores (30%), de igual manera el nivel insatisfecho con una frecuencia de 9 colaboradores y finalmente el nivel totalmente insatisfecho con una frecuencia de 3 colaboradores. La segunda dimensión es la falta de oportunidades, teniendo un total de 3 colaboradores (10%) en el nivel totalmente satisfecho, en el nivel satisfecho hay un total de 11 colaboradores (36,67%), en el nivel algo satisfecho hay un total de 6 colaboradores (20%), de igual manera en el nivel insatisfecho hay un total de 6 colaboradores (20%) y finalmente en el nivel totalmente insatisfecho hay un total de 4 colaboradores (13,33%), por lo que éstas serían las principales dimensiones de la insatisfacción con el puesto de trabajo.

Luego de identificar las dos áreas que más nivel de insatisfacción tienen, viene la dimensión de relación entre compañeros con 5 colaboradores en el nivel totalmente satisfecho (16,67%), en el nivel satisfecho hay un total de 14 colaboradores (46,67%), en el nivel algo satisfecho hay un total de 7 colaboradores (23,33%), en el nivel insatisfecho hay el total de 1 colaborador (3,33%) y finalmente el nivel totalmente insatisfecho tiene un total de 3 colaboradores (10%) y por último se encuentra el salario y beneficios con un total de 3 colaboradores (10%) en el nivel totalmente satisfecho, en el nivel satisfecho hay un total de 11 colaboradores (36,67%), en el nivel algo satisfecho hay un total de 9 colaboradores (30%), el nivel insatisfecho tiene el total de 7 colaboradores (23,33%) y finalmente en el nivel totalmente insatisfecho hay 0 colaboradores.

Al haber organizado las dimensiones que causan mayor insatisfacción con el puesto de trabajo podemos deducir que la segunda hipótesis no fue corroborada por los datos obtenidos. Arelal mencionar que el salario y los beneficios es la principal razón por la cual los colaboradores están insatisfechos con el puesto de trabajo en la empresa Providrio, luego del análisis de los resultados se puede evidenciar que la principal causa de insatisfacción con el puesto de trabajo es la falta de equilibrio entre vida laboral y personal, seguido de la falta de oportunidades de crecimiento por parte de la empresa, relación entre compañeros, por último, el salario y beneficios como la dimensión que genera menor insatisfacción con el puesto de trabajo.

19. Interpretación de los resultados

En los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos psicométricos de los niveles de estrés laboral, vemos que el área mayormente afectada es la falta de apoyo social y el poco control sobre el trabajo, por lo que se relaciona en gran parte con el modelo de demanda-control-apoyo, la cual fue propuesta por Karasek (1979), debido a que en los

resultados obtenidos se evidencia que la principal dimensión afectada según la perspectiva de los colaboradores es la falta de apoyo social con un total de 73,33% entre los niveles moderado y alto, de igual manera el 73,33% del total concibe la falta de control sobre el trabajo; sin embargo, la primera parte de la teoría habla sobre la demanda de trabajo la cual dentro de los resultados obtenidos es la dimensión percibida como la menos problemática con un total de 60%.

Para reforzar la teoría anterior, Smith y Traupmann (2018), haciendo referencia a la ausencia del apoyo del trabajo, la falta de autonomía en la toma de decisiones, la carga laboral que se relacionan directamente con las dimensiones planteadas en el cuestionario de estrés, además se mencionan otros factores generadores de estrés como la inseguridad laboral y conflictos interpersonales, con lo que se podría relacionar al apoyo social según estudios realizados (Martínez et al., 2022; Pérez y Gómez, 2021), mencionan que tiene un impacto significativo en los niveles de estrés al modificar la actitud que tienen los trabajadores hacia sus compañeros y superiores, generando un ambiente de trabajo tenso y poco funcional.

Incluyendo una perspectiva complementaria que relaciona y apoya a los resultados obtenidos del nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Providrio, es el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa planteado por Siegrist (1996), la cual hace referencia a que uno de los factores que genera estrés laboral, es la falta de recompensas y reconocimiento por el trabajo realizado, siendo este un factor que se encuentra dentro de la dimensión de apoyo social, la cual resulta la más afectada dentro del entorno laboral.

En los resultados ya obtenidos vemos que el área mayormente afectada es el equilibrio entre vida laboral y personal lo que se relaciona con el salario emocional y lo que propone Caro (2004), ella dice que el equilibrio entre vida laboral y personal es parte del salario emocional lo que hace que los colaboradores se sientan motivados a trabajar de

manera efectiva y productiva, en nuestra investigación se evidencia que el nivel totalmente insatisfecho tiene a 5 colaboradores y el nivel insatisfecho tiene a 9 colaboradores lo que representa que los colaboradores están insatisfechos con la dimensión en el equilibrio entre vida laboral y esta puede influir en la productividad de la empresa.

La teoría de Locke nos habla sobre que existen diferentes factores para alcanzar la satisfacción laboral, una de ellas son las oportunidades de crecimiento dentro de la organización. En la investigación se demuestra que la dimensión falta de oportunidades tiene un total de 4 colaboradores en el nivel totalmente insatisfecho y tiene 6 colaboradores en el nivel insatisfecho, la cual hace referencia a que los colaboradores están insatisfechos con las oportunidades de crecimiento que se dan dentro de la organización. Según Locke este factor es importante para alcanzar la satisfacción laboral y puede variar según las experiencias individuales.

La teoría de los dos factores propuesta por Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1976) indica que se puede basar en dos grupos divididos en extrínsecos e intrínsecos, en la presente investigación tenemos factores extrínsecos que es el salario y beneficios y las relaciones con compañeros sin embargo no existen factores intrínsecos lo cual, la teoría estipula que la satisfacción laboral puede ser sólo derivada de los factores intrínsecos lo que nos hace deducir que los colaboradores no se sienten motivados a la hora de realizar sus actividades.

20. Conclusiones

Para concluir, con la investigación, se evidencia que en relación con el primer objetivo específico el cual fue identificar el nivel de estrés laboral y evaluar la satisfacción que tienen los trabajadores con su puesto de trabajo, se obtuvieron resultados que fueron más altos de lo previsto, con un total del 67% de colaboradores con un nivel de estrés grave lo que

representa a 20 personas y recordando que la empresa tiene una población total de 30, en el nivel moderado está el 20% con un total de 6 colaboradores, finalizando con el nivel leve al 13% con 4 colaboradores; y en cuanto a los niveles de satisfacción laboral se obtuvo que un 6,67% está totalmente satisfecho representado por 2 colaboradores, el 23,33% está satisfecho representado por 7 colaboradores, el 30% está algo satisfecho representado por 9 colaboradores, de igual manera el 30% está insatisfecho representado por 9 colaboradores y finalmente el 10% representado por 3 colaboradores.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo específico, el cual es determinar las principales causas del estrés laboral, resaltan dos dimensiones principales, la de apoyo social teniendo más colaboradores que perciben que es un área bastante afectada haciendo que los colaboradores puedan sentirse desmotivados y desvinculados por la organización al no tener reconocimiento por el esfuerzo que hacen al realizar su trabajo. La otra dimensión afectada es el control sobre el trabajo, lo que puede generar problemas en cuanto a las relaciones profesionales e interpersonales de los colaboradores llegando a consecuencias cómo el afectar al clima organizacional haciendo que la probabilidad de que incremente la rotación del personal sea mucho más alta.

Además, para el cumplimiento del tercer objetivo específico que es determinar los factores de la insatisfacción con su puesto de trabajo, se obtuvo que hay bajos niveles de insatisfacción por la carga de trabajo que tiene y además hay insatisfacción en la libertad para hacer su trabajo, lo que puede generar desmotivación y bajo rendimiento, impactando negativamente en la productividad general. Además, esta insatisfacción puede incrementar la rotación de personal, elevando costos asociados con reclutamiento y entrenamiento.

En situaciones en las que se evidencian los niveles de estrés y satisfacción como las del presente estudio, lo ideal sería realizar una evaluación completa sobre el clima y cultura

organizacional, en el que se pueda promover e incentivar las buenas prácticas laborales, además de identificar e intervenir en los aspectos que necesiten mejoras, para así mejorar y cuidar la salud mental de los colaboradores, lo que podría aumentar el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

Tras el desarrollo del presente estudio se sugiere a futuros investigadores profundizar en temas en torno al clima y cultura organizacional que abordan muchos más factores de los de la percepción de los colaboradores con su trabajo, debido a que este es un tema que cada vez genera más interés entre las nuevas generaciones, incluso llegando a priorizar el estar en empresas que tienen buen clima y cultura organizacional antes que recibir un mejor salario monetario, por lo que generar más información respecto a esto puede ayudar a mejorar y proveer un aporte significativo al desarrollo e innovación de nuevas estrategias de intervención enfocadas al bienestar mental y emocional de los trabajadores.

Finalmente, en cuanto a las limitaciones al realizar la investigación se logró identificar cierto desasosiego por parte de los colaboradores al ser informados que se realizaría el presente estudio, lo que generó una lentificación en la obtención de datos al tener que aclarar en ambas sucursales que las respuestas serían manejadas manteniendo la confidencialidad de sus respuestas y no serían entregadas a los directivos con datos de identidad.

21. Plan de intervención

El plan de intervención está enfocado a mejorar aspectos que son percibidos como problemáticos por parte de los colaboradores; por lo cual se plantean objetivos, recursos y estrategias que ayuden a mejorar el clima laboral. Además, estas estrategias y problemas abordados son aspectos que en la medida de lo posible no tienen que ver con aspectos monetarios de la empresa y tampoco la modificación de su estructura organizacional.

ÁREA DE INTERVENCIÓN	Estrés laboral.
DIMENSIONES	Control sobre el trabajo.
PROBLEMA IDENTIFICADO	Apoyo insuficiente por parte del superior.
OBJETIVO	Mejorar el apoyo y la supervisión que brindan los superiores a los colaboradores para fortalecer el clima organizacional y el desempeño laboral.
RECURSO O FORTALEZAS	Compromiso de la alta dirección para mejorar el clima organizacional, disponibilidad de herramientas y metodologías aprobadas para evaluar y mejorar el clima organizacional, empleados motivados y dispuestos a participar en iniciativas de mejora.
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	<p>1. Entrenar a los supervisores en técnicas de comunicación efectiva, fomentando el estilo de liderazgo participativo, retroalimentación constructiva y apoyo a los empleados, orientado al desarrollo de los colaboradores.</p> <p>2. Implementar un sistema de reconocimiento con un sistema de incentivos y recompensas por un buen desempeño y compromiso, reconocer los logros y contribuciones de los colaboradores puede ayudar a motivar y generar compromiso con la organización.</p> <p>3. Promover reuniones periódicas de retroalimentación y seguimiento puede ayudar a identificar áreas de mejora y fortalecer la relación entre colaboradores, además implementar un buzón de sugerencias puede ser una forma efectiva de recolectar información.</p> <p>4. Promover actividades de integración y trabajo en equipo puede ayudar a crear un ambiente más positivo y cohesivo; además, establecer mentorías y programas de desarrollo profesional puede ser una forma efectiva de brindar apoyo y orientación a los colaboradores.</p> <p>5. Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional puede ayudar a identificar áreas de oportunidad y medir el impacto de las intervenciones; analizar los resultados y diseñar planes de acción para abordar las áreas identificadas como problemáticas.</p>

ÁREA DE INTERVENCIÓN	Estrés laboral.
DIMENSIONES	Apoyo social.
PROBLEMA IDENTIFICADO	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.
OBJETIVO	Implementar un sistema efectivo de reconocimiento y recompensas para motivar y retener a los colaboradores que demuestran un desempeño sobresaliente.
RECURSO O FORTALEZAS	Compromiso de la alta dirección para mejorar la cultura de reconocimiento, disponibilidad de metodologías para implementar programas de reconocimiento, colaboradores motivados y dispuestos a participar en iniciativas de mejora.
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	1. Desarrollar un sistema de reconocimiento estableciendo sistemas claros y objetivos para el reconocimiento no monetario o monetario según la consideración y posibilidad de la empresa.
	2. Capacitar a los supervisores en técnicas de retroalimentación positiva y promover una cultura en la que los colaboradores se reconozcan mutuamente por el trabajo bien realizado.
	3. Alinear los programas de reconocimiento con los objetivos estratégicos de la empresa; además, destacar como el trabajo excepcional de los colaboradores contribuye al cumplimiento de la misión, visión y valores organizacionales.
	4. Implementar un sistema en la cual se asegure a los colaboradores que participen que las sugerencias y retroalimentación de los empleados sea evaluada y aplicada si existe la posibilidad de hacerlo.
	5. Monitorear y mejorar continuamente al realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los colaboradores, analizar los datos y ajustar el programa de reconocimientos según las necesidades que requieran los colaboradores.

ÁREA DE INTERVENCIÓN	Estrés laboral.
DIMENSIONES	Ambigüedad del rol.
PROBLEMA IDENTIFICADO	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.
OBJETIVO	Implementar estrategias para abordar y reducir las actitudes negativas que los empleados puedan tener hacia la empresa, con el fin de mejorar el clima organizacional y el compromiso de los colaboradores.
RECURSO O FORTALEZAS	Compromiso de la alta dirección para abordar las actitudes negativas de los colaboradores, disponibilidad de herramientas y metodologías probadas para evaluar y mejorar el clima organizacional y colaboradores dispuestos a participar en iniciativas de mejora, una vez que se sientan escuchados y comprometidos.
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	1. Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente por medio de canales de comunicación entre directivos y empleados en las que puedan expresar preocupaciones y sugerencias sin represalias, promover reuniones periódicas para identificar y abordar dichas actitudes.
	2. Desarrollar un sistema justo y equitativo de incentivos, puede ayudar a mejorar la percepción de los colaboradores y reconocer los logros y el buen desempeño para fomentar el sentido de pertenencia con la empresa.
	3. Mejorar las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización, ofrecer programas de capacitación y planes de carrera para ayudar a los colaboradores y mejorar la percepción de oportunidades de avance que ofrece la empresa.
	4. Fomentar una cultura de apoyo y colaboración entre los equipos de trabajo; promover actividades de integración, trabajo en equipo y resolución conjunta de problemas para mejorar la cohesión grupal.
	5. Implementar un sistema de monitoreo y mejora continua, realizando evaluaciones periódicas del clima organizacional y abordar las áreas de mejora que se identifiquen dentro de las evaluaciones.

ÁREA DE INTERVENCIÓN	Satisfacción en el puesto de trabajo.	58
DIMENSIONES	Oportunidades de crecimiento.	
PROBLEMA IDENTIFICADO	Escasas oportunidades de superación profesional.	
OBJETIVO	Implementar un programa integral de desarrollo y crecimiento profesional que permita a los empleados adquirir nuevas habilidades, asumir mayores responsabilidades y avanzar en sus carreras dentro de la organización.	
RECURSO O FORTALEZAS	Compromiso de la alta dirección para invertir en el desarrollo de los empleados, disponibilidad de presupuesto y recursos para implementar programas de capacitación y desarrollo, empleados motivados y con deseo de crecer profesionalmente dentro de la empresa.	
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	1. Diseñar un programa de capacitación y desarrollo profesional, esto implica ofrecer a los empleados oportunidades de aprendizaje a través de cursos, talleres, conferencias y acceso a recursos de aprendizaje en línea.	
	2. Implementar un sistema de mentorías y coaching, emparejar a los empleados con mentores experimentados que puedan guiarlos, brindarles retroalimentación y compartir sus conocimientos es una forma efectiva de fomentar el desarrollo profesional.	
	3. Diseñar planes de carrera claros y transparentes, estos planes deben incluir objetivos de desarrollo, hitos y oportunidades de ascenso, de manera que los empleados puedan visualizar su trayectoria dentro de la organización, esto ayuda a motivar a los colaboradores a alcanzar su máximo potencial	
	4. Ofrecer proyectos desafiantes y oportunidades de participar en equipos multifuncionales, estos proyectos deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y brindar a los empleados la oportunidad de adquirir nuevas experiencias y habilidades, permitiendo a los trabajadores demostrar sus capacidades.	
	5. Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas, desarrollar un programa justo y equitativo de incentivos, tanto monetarios como no monetarios, puede ayudar a motivar y así fomentar un mayor sentido de orgullo y pertenencia.	

ÁREA DE INTERVENCIÓN	Satisfacción en el puesto de trabajo.	59
DIMENSIONES	Relación entre los compañeros.	
PROBLEMA IDENTIFICADO	Poca o mala relación entre compañeros.	
OBJETIVO	Mejorar las relaciones interpersonales y la colaboración entre los miembros del equipo, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo.	
RECURSO O FORTALEZAS	Compromiso de la alta dirección para promover un ambiente laboral saludable, disponibilidad de herramientas y metodologías probadas para fomentar el trabajo en equipo, empleados dispuestos a participar en actividades de integración y mejora de las relaciones.	
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	1. Implementar actividades de integración y trabajo en equipo, organizar eventos sociales, talleres de comunicación efectiva y dinámicas de grupo puede ayudar a los empleados a conocerse mejor, desarrollar empatía y mejorar la colaboración.	
	2. Promover una cultura de comunicación abierta y respetuosa, establecer pautas claras sobre cómo abordar conflictos y diferencias de manera constructiva puede ayudar a prevenir y resolver problemas de relación entre compañeros, capacitar a los empleados en técnicas de resolución de conflictos.	
	3. Implementar un sistema de retroalimentación y reconocimiento, brindar a los empleados oportunidades para dar y recibir retroalimentación sobre su desempeño y relaciones interpersonales puede ayudar a identificar áreas de mejora y fomentar una cultura de mejora continua y reconocer públicamente los esfuerzos de los equipos por mejorar su colaboración para mejorar la motivación.	
	4. Promover la diversidad y la inclusión, fomentar un ambiente de respeto y valoración de las diferencias individuales puede ayudar a prevenir conflictos basados en prejuicios o estereotipos y capacitar a los empleados en temas de diversidad e inclusión y celebrar la riqueza que aporta la diversidad al equipo	
	5. Implementar un sistema de monitoreo y mejora continua, realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y las relaciones entre compañeros puede ayudar a identificar problemas emergentes y diseñar planes de acción específicos.	

ÁREA DE INTERVENCIÓN	Satisfacción en el puesto de trabajo.
DIMENSIONES	Equilibrio entre la vida laboral y personal.
PROBLEMA IDENTIFICADO	Desequilibrio entre vida laboral y personal.
OBJETIVO	Implementar medidas que permitan a los empleados lograr un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y su vida personal, mejorando su bienestar y productividad.
RECURSO O FORTALEZAS	Compromiso de la alta dirección para promover la conciliación entre trabajo y vida personal, disponibilidad de políticas y programas de flexibilidad laboral en la organización, empleados motivados y comprometidos con mejorar su calidad de vida.
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	<p>1. Implementar políticas de flexibilidad laboral al ofrecer a los empleados opciones como horarios flexibles, teletrabajo, semanas laborales comprimidas y permisos por asuntos personales.</p> <p>2. Fomentar una cultura que valore el equilibrio al promover desde la alta dirección la importancia del balance entre trabajo y vida personal, reconocer y recompensar a los empleados que demuestren un buen manejo de sus responsabilidades.</p> <p>3. Ofrecer programas de bienestar y desarrollo personal para brindar a los empleados acceso a servicios de asesoramiento, actividades de ocio y desarrollo de habilidades para la gestión del estrés y el tiempo.</p> <p>4. Implementar políticas de desconexión digital con el fin de establecer pautas claras sobre el uso de dispositivos y comunicaciones fuera del horario laboral, esto ayuda a los empleados a desconectarse y disfrutar de su tiempo libre.</p> <p>5. Monitorear y ajustar las estrategias realizando encuestas periódicas para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados con el equilibrio entre trabajo y vida personal y analizar los resultados y ajustar las políticas y programas según sea necesario.</p>

21. Cronograma de costos y tiempo de aplicación del plan de intervención

Se presentan tablas que representan el tiempo y el costo aproximado de la ejecución del plan de intervención.

Área de intervención	Estrés laboral.		
Dimensión	Control sobre el trabajo.		
Estrategias	Tiempo estimado	Costo estimado	Costo anual
1. Entrenar a los supervisores en técnicas de comunicación efectiva.	2 meses	\$400	\$800
2. Implementar un sistema de reconocimiento con incentivos y recompensas.	2 meses	\$300	\$600
3. Promover reuniones periódicas de retroalimentación y seguimiento.	1 mes	\$500	\$500
4. Promover actividades de integración y trabajo en equipo.	1 mes	\$300	\$300
5. Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional.	3 meses	\$300	\$900
TOTAL			\$3100

Área de intervención	Estrés laboral.		
Dimensión	Apoyo social.		
Estrategias	Tiempo estimado	Costo estimado	Costo anual
1. Desarrollar un sistema de reconocimiento.	1 mes	\$350	\$700
2. Capacitar a los supervisores en técnicas de retroalimentación positiva.	2 meses	\$250	\$500
3. Alinear los programas de reconocimiento con los objetivos estratégicos.	3 meses	\$400	\$400
4. Implementar un sistema de evaluación de sugerencias y retroalimentación.	1 mes	\$200	\$200
5. Monitorear y mejorar continuamente mediante encuestas periódicas.	3 meses	\$350	\$1050
TOTAL			\$2850

Área de intervención	Estrés laboral.		
Dimensión	Ambigüedad del rol.		
Estrategias	Tiempo estimado	Costo estimado	Costo anual
1. Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente.	3 meses	\$300	\$900
2. Desarrollar un sistema justo y equitativo de incentivos.	2 meses	\$350	\$700
3. Mejorar las oportunidades de desarrollo profesional.	3 meses	\$250	\$750
4. Fomentar una cultura de apoyo y colaboración entre equipos.	1 mes	\$200	\$200
5. Implementar un sistema de monitoreo y mejora continua.	3 meses	\$300	\$900
TOTAL			\$3450

Área de intervención	Satisfacción en el puesto de trabajo		
Dimensión	Oportunidades de crecimiento		
Estrategias	Tiempo estimado	Costo estimado	Costo anual
1. Diseñar un programa de capacitación y desarrollo profesional.	3 meses	\$350	\$1050
2. Implementar un sistema de mentorías y coaching.	2 meses	\$300	\$600
3. Diseñar planes de carrera claros y transparentes.	3 meses	\$400	\$1200
4. Ofrecer proyectos desafiantes y oportunidades de participar en equipos multifuncionales.	2 meses	\$250	\$500
5. Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas.	2 meses	\$300	\$600
TOTAL			\$3950

Área de intervención	Satisfacción en el puesto de trabajo		
Dimensión	Relación entre los compañeros		
Estrategias	Tiempo estimado	Costo estimado	Costo anual
1. Implementar actividades de integración y trabajo en equipo.	2 meses	\$300	\$600
2. Promover una cultura de comunicación abierta y respetuosa.	3 meses	\$350	\$1050
3. Implementar un sistema de retroalimentación y reconocimiento.	2 meses	\$300	\$600
4. Promover la diversidad y la inclusión.	3 meses	\$250	\$750
5. Implementar un sistema de monitoreo y mejora continua.	2 meses	\$350	\$700
TOTAL			\$3700

Área de intervención	Satisfacción en el puesto de trabajo		
Dimensión	Desequilibrio entre vida laboral y personal		
Estrategias	Tiempo estimado	Costo estimado	Costo anual
1. Implementar políticas de flexibilidad laboral.	3 meses	\$300	\$900
2. Fomentar una cultura que valore el equilibrio.	3 meses	\$350	\$1050
3. Ofrecer programas de bienestar y desarrollo personal.	2 meses	\$250	\$500
4. Implementar políticas de desconexión digital.	2 meses	\$200	\$400
5. Monitorear y ajustar las estrategias realizando encuestas periódicas.	2 meses	\$200	\$400
TOTAL			\$3250

22. Bibliografía

- Armenakis, A., y Harris, S. (2002). Crafting a change message to create transformational readiness. *Journal of Organizational Change Management*, 15(2), 169-183.
- Alles, M. A. (2002). Desempeño por competencias: Evaluación de 360° (2ª ed.). Buenos Aires: Granica.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Buitrago-Orjuela, L., Barrera Verdugo, M., Plazas Serrano, L., y Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.
- Caro. (03 de marzo de 2014). Gestión Humana. Obtenido de Gestión Humana
- Cooper, C. L., y Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology*, 49(1), 11-28.
- Cotton, J., Tuttle, J., y McCormick, E. (1985). *Industrial/organizational psychology: An applied approach*. Brooks/Cole Publishing Co.
- Downey, H.K., Hellriegel, D. y Slocum, J.W (1975). Congruence between Individual Needs, Organizational Climate, Job Satisfaction and Performance. *Academy of Management Journal*, 18(1), 149-155 [DOI: 10.2307/255634].
- García, A., Martínez, B., y Sánchez, C. (2019). Impacto de los factores protectores en el estrés laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 25(2), 78-92.
- García, A., Martínez, B., y Sánchez, C. (2023). Factores protectores en el entorno laboral y su impacto en la reducción del estrés. *Revista de Psicología Laboral*, 28(3), 45-58.
- García, M., y Pérez, L. (2020). Equilibrio entre vida personal y laboral como factor protector del estrés en el trabajo. *Revista de Salud Ocupacional*, 28(2), 45-58.
- García, Y., Pérez, M. y Luceño, L. (2015). Turnos y estrés psicosocial en los policías locales de Madrid. *Ansiedad Y Estrés*, 21(2004), 57-70.
- Gómez, J., Pérez, M., y Rodríguez, A. (2017). Estrategias de intervención para promover el bienestar laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 15(3), 112-125.

- Glisson, C., y Durick, M. (1988). "Predictors of job satisfaction and organizational commitment. in human service organizations". *Administrative Science Quarterly*, 33, 61-81.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de la Investigación*, 6(1), 170-191.
- Herzberg. F., Mausner. B., y Snyderman. B. (1959). *The Motivation to Work*: New York: John Wiley.
- House, J. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Jiménez, D. P. (2006). *Manual de recursos humanos*. Editorial ESIC.
- Judge, T., Cable, D., Boudreau, J., y Bretz J., R. (1995). An empirical investigation of the predictors of executive career success. *Personnel Psychology*, 48(3), 485-519.
- Judge, T., Robbins, S. P., y SOBRAL, F. (2009). *Comportamiento organizacional*. Estados Unidos: Pearson.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1986/1984). *Estrés y procesos cognitivos*. (M. Zaplana, Trad.). Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Martínez, A., y López, B. (2018). "Impacto del estrés laboral en la salud mental de los empleados: un estudio longitudinal". *Revista de Psicología Laboral y Organizacional*, 25(2), 123-135.
- Martínez, C., y López, E. (2019). Bienestar laboral como factor protector del riesgo psicosocial en las organizaciones. *Revista de Salud Ocupacional*, 22(1), 45-58.
- Martínez, A., Sánchez, L., y Gómez, M. (2022). Impacto de los factores protectores en la reducción del estrés laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 35(2), 78-92.
- Medina, S., Preciado, M. L., y Pando, M. (2007). Adaptación y validación del Cuestionario de Estrés Laboral JSS en trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(1), 93-109.

- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Salud mental en el trabajo. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Pérez, J., y López, M. (2020). El equilibrio entre vida personal y laboral como factor protector del estrés en el trabajo. *Revista de Salud Laboral*, 15(1), 34-47.
- Pérez, J., y Gómez, P. (2021). El equilibrio entre vida personal y laboral como factor protector del estrés en el trabajo. *Revista de Salud Ocupacional*, 25(1), 34-47
- ROBBINS, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. 10 edición
- Rocco Cañón, M. T. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: Una aproximación teórica*. Universidad de Chile.
- Rodríguez, E., y Martínez, D. (2022). Equilibrio entre vida personal y laboral como estrategia para reducir el estrés en el trabajo. *Revista de Salud Ocupacional*, 18(2), 76-89.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Smith, J., Johnson, A., y Williams, R. (2019). Impacto de los factores protectores en la reducción del estrés laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 35(4), 112-125.
- Smith, T. W., y Traupmann, E. K. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y consecuencias en la salud de los trabajadores. *Revista Salud Ocupacional*, 12(3), 45-62
- Spielberger, C. D., y Vagg, P. R. (2010). *Job Stress Survey (JSS)*.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad*. Medellín: Cincel.

Anexo 1. Aprobación de la Empresa Providrio para efectuar la investigación



Cuenca, 17 de abril de 2024

Sr. Luis Inocencio Portilla Álvarez.
PROPIETARIO DE LA EMPRESA PROVIDRIO.

Su despacho.
 De mi consideración

Con un cordial saludo, me permito solicitar amablemente su autorización para que los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca, Sr. Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín C.C. 010675016-9 y el Sr. Joseph Steven Arias Muñoz C.C 01074925-4, puedan realizar su trabajo de titulación denominado "Estudio de los niveles de estrés laboral y satisfacción en el puesto de trabajo en los empleados de la empresa Providrio durante el periodo de 2024".

Agradezco su atención y favorable respuesta a esta solicitud y quedo atento a cualquier información adicional que se requiera.

Atentamente,

[Handwritten signature]
 Mst. Pedro Muñoz Arteaga
DIRECTOR DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA



[Handwritten signature]
 - PROVIDRIO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

Cuenca: Calle Vieja 12-30 y Ella Llut • Casilla 2074 • Telf.: (593 7) 4135250 • Fax: 2869112 • E-mail: psicologiacue@ups.edu.ec
 Quito: Bloque B, Av. Isabel La Católica N23-52 y Madrid • Casilla: 17-12-536 • Telf.: (593 2) 2237159 • Fax: 2527996 • E-mail: psicologia@uioups.edu.ec



Cuenca, 10 de abril de 2024

Señores
Universidad Politécnica Salesiana
Presente.-

A quien corresponda

Por medio de la presente deseo dejar constancia de que los señores Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartín portador de la cédula N° 010675016-9 y el señor Joseph Steven Arias Muñoz portador de la cédula N° 010714925-4, estudiantes de la carrera de Psicología en su prestigiosa institución cuentan con autorización para realizar un proyecto de investigación en mi empresa el mismo que servirá para realizar su tesis de grado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los interesados para que hagan uso de la presente para los fines pertinentes.

Atentamente,



Luis Inocencio Portilla Álvarez
Gerente

Anexo 2. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Yo, _____, con número de cedula _____, doy mi consentimiento para participar como parte del proyecto titulado “Estudio de los niveles de estrés laboral y satisfacción en el puesto de trabajo en los empleados de la empresa Providrio durante el periodo 2024” conducido por Joseph Steven Arias y Andrés Emmanuel Ulloa como requisito para obtener el grado de Licenciado en psicología en la Universidad Politécnica Salesiana.

Entiendo y acepto lo siguiente:

1. **Confidencialidad:** Toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial. Solo los investigadores y el supervisor académico tendrán acceso a los datos recopilados. Se mantendrá mi anonimato y los datos se utilizarán únicamente con propósitos académicos.
2. **Participación Voluntaria:** Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin penalización alguna. Además, entiendo que retirarme del estudio no afectará mi relación con ninguna de las instituciones.

Al firmar este documento, doy mi consentimiento para participar en el estudio para propósitos de la investigación del proyecto de titulación mencionado anteriormente.

Firma del Participante:

Anexo 3. Instrumentos psicométricos para la obtención de datos

Cuestionario de estrés laboral (JSS)



NOMBRE			
EDAD	SEXO	<input type="radio"/> V <input type="radio"/> M	FECHA
PUESTO	EMPRESA		

Indique a cuál de los siguientes grupos laborales pertenece en función del puesto que desempeña o ha desempeñado.

NIVEL EDUCATIVO	<input type="radio"/> Estudios básicos <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> FP/Educación técnica <input type="radio"/> Ciclo formativo de grado superior <input type="radio"/> Diplomatura o Licenciatura
GRUPO LABORAL	<input type="radio"/> Grupo I: Trabajos manuales (trabajadores de la agricultura y pesca; artesanos o trabajadores de la industria manufacturera, la construcción o la minería; trabajadores no cualificados). <input type="radio"/> Grupo II: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia (trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores; operadores de instalaciones y maquinaria y montadores). <input type="radio"/> Grupo III: Ocupaciones de oficina (dirección de las empresas y Administraciones Públicas; técnicos y profesionales científicos e intelectuales; técnicos y profesionales de apoyo; empleados de tipo administrativo).

QUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede afectar seriamente a las vidas de los empleados y a sus familias. La gravedad del estrés está determinada por la intensidad con que se experimenta y por la frecuencia con la que ocurre.

Este cuestionario determinará su percepción acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Consta de 30 situaciones que muchos empleados encuentran estresantes. En primer lugar, se le pide que puntúe la cantidad de estrés con que experimenta cada situación. Luego, indicará el número de veces que Ud. se ha encontrado con cada una de ellas en los últimos 6 meses.

Valore la cantidad de estrés que le produce cada situación en función de su conocimiento y su experiencia. Tenga en cuenta la cantidad de tiempo y la energía que Ud. necesitaría para enfrentarse o adaptarse a esa situación. Base sus puntuaciones en su experiencia personal, así como en lo que ha observado en el caso de otros. Puntúe la cantidad media de estrés que Ud. siente en cada situación, más que el valor extremo.

La primera situación, **ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES**, fue puntuada por la mayoría de las personas como de un nivel medio de estrés. A esta situación se le ha asignado una puntuación igual a 5 y será utilizada como referencia para evaluar otras situaciones. Compare cada situación con este estándar. Luego asigne un número del 1 al 9 para indicar si juzga que la situación es más o menos estresante que el hecho de que le asignen tareas desagradables.

Fijese a continuación en los ejemplos que aparecen al curso de este ejemplar.



Address: Ch. D. Spielberger, y P.R. Vigg.
 Copyright original © 1992, 1999 by PAR, Psychological Assessment Resources, INC., USA.
 Copyright © 2010 by TEA Ediciones, S.A.U., Madrid, España.
 Edita: TEA Ediciones, S.A.U., Prta. Bernardino Sahagún 34 - 28018 Madrid, España - Este ejemplar está impreso en DOS TIRAJES, 1 de ellas con otro en color negro, es una reproducción ilegal, en beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Todos los derechos reservados. Prohíbe la reproducción total o parcial. Impreso en España. Printed in Spain.

PARTE A. Instrucciones

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente la misma cantidad de estrés que la *asignación de tareas desagradables* señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. sienta que son *más estresantes* que el estándar, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es *menos estresante* que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Bajo	Moderada							Alto	
1	ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
2	Tirabajar horas extra.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2
3	Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	4
5	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	5
6	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6
7	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	7
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	8
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
12	Periodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12
13	Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	13
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	14
15	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	15
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	16
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	17
18	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	18
19	Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	19
20	Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	20
21	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	21
22	Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	22
23	Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	23
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	24
25	Papeleo excesivo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	25
26	Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	26
27	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	27
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	28
29	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	29
30	Conflictos con otros departamentos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	30

PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el *número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento*. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. experimentó personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	
31	Asignación de tareas desagradables.										31
32	Trabajar horas extra.										32
33	Falta de oportunidades de promoción.										33
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.										34
35	Compañeros que no realizan su trabajo.										35
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.										36
37	Ocuparse de situaciones de crisis.										37
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.										38
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.										39
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.										40
41	Asignación de mayores responsabilidades.										41
42	Periodos de inactividad.										42
43	Dificultad para acceder al superior.										43
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.										44
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.										45
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.										46
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.										47
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.										48
49	Salario insuficiente.										49
50	Competencia para promocionar.										50
51	Supervisión pobre o insuficiente.										51
52	Área de trabajo ruidosa.										52
53	Interrupciones frecuentes.										53
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.										54
55	Papeleo excesivo.										55
56	Reuniones de última hora.										56
57	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).										57
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.										58
59	Compañeros de trabajo poco motivados.										59
60	Conflictos con otros departamentos.										60

Escala de satisfacción laboral

Instrucciones:

Esta encuesta tiene fines estrictamente académicos, sus respuestas son voluntarias, confidenciales y totalmente anónimas. Toda la información que sea proporcionada y las mediciones que realicemos, nos ayudará a validar el instrumento para futuras investigaciones y a sugerir estrategias en las políticas de recursos humanos. Por favor tome en cuenta que no hay respuestas correctas ni incorrectas, por lo que le pedimos que responda las siguientes preguntas de la manera más sincera posible, marcando con una "x" de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Algo insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho

¿Qué tan satisfecho se siente con...?

1 2 3 4 5

- 1 - La carga de trabajo que tiene
- 2- El salario que recibe
- 3- Sus prestaciones adicionales al salario
- 4- El trato que recibe de los administradores de su empresa
- 5- La relación con sus compañeros de trabajo
- 6- La relación con los miembros de su área
- 7- Las oportunidades de superación profesional
- 8 - La atención a las necesidades personales por parte de su jefe
- 9 - El tipo de jubilación que recibirá
- 10- Las capacitaciones profesionales recibidas
- 11- La facilidad para adquirir recursos tecnológicos
- 12- Las actividades recreativas organizadas por la empresa
- 13- El trato de su jefe inmediato
- 14- Con su trabajo
- 15- La libertad para hacer su trabajo

Anexo 4. Informe sobre análisis de similitud o antiplagio a través de Turniting



INFORME SOBRE ANÁLISIS DE SIMILITUD O ANTIPLAGIO A TRAVÉS DE TURNITIN

Cuenca, 8 de julio de 2024

Señor.

Ps. Cl. Pedro Muñoz A, Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA DE PSICOLOGÍA

Presente,

Por medio del presente como profesor encargado del informe de similitud o antiplagio del trabajo de titulación denominado: "ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PROVIDRIO DURANTE EL PERIODO 2024", que ha sido desarrollado por los estudiantes **Joseph Steven Arias Muñoz y Andrés Emmanuel Ulloa Sanmartin**, bajo la opción de titulación **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN**, informo que, de acuerdo al informe de similitud o antiplagio del sistema TURNITIN el documento presenta un 8% de similitud a otros documentos publicados.

De antemano agradezco por la gentil atención brindada a la presente.

Atentamente,



Ps. Org. Alvaro Lucero A, Mgs.

C.I. 0104178454

Cel. 0997273080

