



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE UNA INDUSTRIA DE TUNGURAHUA: CASO PRODEGEL
S.A.”

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogo
Organizacional**

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autor:

ISMAEL ANDRÉS ALBÁN MARAÑÓN

Directora:

ELEONOR VIRGINIA PARDO PAREDES, MG.

Ambato – Ecuador

Marzo 2018

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE UNA INDUSTRIA DE TUNGURAHUA: CASO PRODEGEL
S.A.”

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral



BIBLIOTECA

Autor:

ISMAEL ANDRÉS ALBÁN MARAÑÓN

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

f.

CALIFICADORA

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, M.A.

f.

CALIFICADOR

Elva Aídee Llerena Barreno, Mg.

f.

CALIFICADORA

Ana del Rocío Martínez Yacelga, Mg.

f.

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.

SECRETARIO GENERAL PUCESA



Ambato – Ecuador

Marzo 2018

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ismael Andrés Albán Marañón, portador de la cédula de ciudadanía 180438524-1 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva personalidad legal y académica.



Ismael Andrés Albán Marañón

CC: 180438524-1



BIBLIOTECA

DEDICATORIA

Por la fuerza de mi madre, por la perseverancia de mi padre, por el apoyo de mi hermana, por el cariño de mi abuelita. Éste logro es por y para ustedes.

RESUMEN

El presente estudio investigativo es un análisis descriptivo correlacional entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria ubicada en la provincia de Tungurahua. Con este objetivo, la investigación se realizó sobre una población de 76 colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A. pertenecientes al área de producción específicamente. Se utilizó dos herramientas de evaluación para obtener datos relacionados tanto al estrés laboral como a la satisfacción laboral, además de una ficha sociodemográfica que permita obtener ciertos datos de la población de interés. Mediante el análisis de los resultados se obtuvo que existe una relación significativa pero no determinante entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, lo cual indica que en esta población en específico, tanto estrés laboral como satisfacción laboral están fuertemente determinados por otros aspectos, lo que probablemente se deba al modelo de organización circular o celular sobre el que se manejan los empleados del área de producción.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, organización circular, estructura organizacional

ABSTRACT

This investigation is a correlational analysis between work stress and job satisfaction variables on workers of the production area of an industry in the province of Tungurahua. The research was carried out on a population of 76 employees that belong specifically to the production or manufacture area of the company PRODEGEL S.A. Two evaluation tools were used to obtain data related to both, job stress and job satisfaction, as well as a sociodemographic sheet that allowed obtaining certain data from the population of interest. Through the result analysis, it was found that there is a significant but not determinant relationship between work stress and job satisfaction, which indicates that in this specific population, both work stress and job satisfaction are strongly determined by other aspects, which is probably due to a circular or also called cellular model of organization on which the employees of the production area are managed and organized.

Key words: Work stress, job satisfaction, circular organization, organizational structure

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Preliminares

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	3
Planteamiento de la Propuesta de Trabajo	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Problema	5
1.2.1. Descripción del Problema	5
1.2.2. Preguntas Básicas.....	6
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo.....	8
1.6 Variables	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Estrés laboral.....	9
2.1.1. Aproximación conceptual	9
2.1.2. Fuentes de estrés laboral	11
2.1.2.1. Condiciones ambientales del trabajo.....	11
2.1.2.2. Factores intrínsecos del puesto	12
2.1.2.3. Estilos de dirección y liderazgo	13
2.1.2.4. Gestión de recursos humanos.....	13
2.1.2.5. Nuevas tecnologías	14
2.1.2.6. Estructura organizacional.....	14
2.1.3. Sintomatología del estrés laboral	15

2.1.3.1. Síntomas fisiológicos	15
Tabla 2.1: Sintomatología física del estrés laboral	16
2.1.3.2. Síntomas psicológicos.....	17
2.1.3.3. Síntomas en el comportamiento	18
2.1.4. Fases del Estrés Laboral.....	18
2.1.4.1. Fase de Alarma	18
2.1.4.2. Fase de Resistencia	19
2.1.4.3. Fase de Agotamiento.....	19
2.1.5. Factores determinantes del Estrés Laboral.....	20
2.1.5.1. Estrés Percibido	20
2.1.5.2. Apoyo Social Familiar y Apoyo Social de las Amistades	21
2.1.5.3. Apoyo Social Percibido	22
2.1.5.4. Nivel de Sintomatología.....	22
2.1.5.5. Sucesos y Preocupaciones de la Vida	22
2.1.6. Modelos del Estrés Laboral.....	23
2.1.6.1. Modelo Demanda – Control.....	23
2.1.6.2. Modelo Demanda – Control – Apoyo Social.....	24
2.1.6.3. Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral	25
2.1.6.4. Modelo Esfuerzo - Recompensa	27
2.2. Satisfacción Laboral.....	27
2.2.1. Aproximación Conceptual	27
2.2.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	29
2.2.3. Niveles de Satisfacción Laboral.....	30
2.2.3.1. Satisfacción General	30
2.2.3.2. Satisfacción por facetas.....	31
2.2.4. Teorías Sobre Satisfacción Laboral	33
2.2.4.1. Teoría Ambientalista.....	33
2.2.4.2. Teoría de las Características Personales	34
2.2.4.3. Teoría de la Adaptación Persona – Puesto de Trabajo.....	35
2.2.5. Dinámica del Manejo de Autoridad	36
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA	38
3.1. Método	38
3.2. Tipo de estudio.....	38

3.3. Población y muestra.....	39
3.4. Instrumentos.....	40
3.4.1. Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.....	40
3.4.2. Escala General de Satisfacción NTP 394.....	41
3.5. Procedimiento	43
CAPÍTULO IV.....	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4. Introducción	45
4.1. Características de la Población	45
4.2. Resultados de la evaluación de estrés laboral	49
4.2.1. Resultados de la evaluación del estrés laboral por dimensiones.....	50
4.3. Resultados de la evaluación de satisfacción laboral	53
4.3.1. Resultados de la escala de satisfacción extrínseca.....	54
4.3.2. Resultados de la escala de satisfacción intrínseca.....	55
4.3.3. Resultados de la escala de satisfacción general	57
4.4. Análisis Correlacional.....	58
4.5. Análisis Comparativo.....	59
4.6. Análisis de fiabilidad	63
4.7. Modelo Empírico Explicativo.....	64
CAPÍTULO V.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. Conclusiones	68
5.2. Recomendaciones	70
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	78
Anexo 1. Test estrés laboral.....	78
Anexo 2. Test satisfacción laboral	79
Anexo 3. Ficha de Datos Sociodemográficos	80
Anexo 4. Validación de instrumentos utilizados por parte de los beneficiarios	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

Gráfico 2.1: Modelo Demanda – Control Karasek	24
Gráfico 2.2: Esquema basado en el modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral.	26
Gráfico 3.3: Instrucciones Escala de Estrés Laboral OIT-OMS	41
Gráfico 3.4. Instrucciones Test NTP 394.....	43
Gráfico 4.5: Niveles de estrés laboral	50
Gráfico 4.6: División porcentual de los niveles de estrés por dimensión	52
Gráfico 4.7: Representación de satisfacción extrínseca	54
Gráfico 4.8: Representación de satisfacción intrínseca.....	56
Gráfico 4.9: Representación de satisfacción general	57
Gráfico 4.10: Modelo empírico explicativo entre estrés laboral y satisfacción laboral.....	65

TABLAS

Tabla 2.3: Sintomatología en el comportamiento causado por estrés laboral.....	18
Tabla 4.4: Distribución del personal de producción por áreas	46
Tabla 4.5: Edad de la población.....	47
Tabla 4.6: Estado civil de la población	47
Tabla 4. 7: Cantón de domicilio de la población	48
Tabla 4. 8: Formación académica de la población.....	48
Tabla 4. 9: Interpretación de los niveles de estrés laboral general OIT-OMS	49
Tabla 4.10: Interpretación de las dimensiones de estrés laboral.....	51
Tabla 4.11: Interpretación de la escala de satisfacción laboral	53
Tabla 4. 12: Frecuencias de satisfacción extrínseca.....	54
Tabla 4.13: Frecuencias de satisfacción intrínseca	56
Tabla 4. 14: Frecuencias de satisfacción general.....	58
Tabla 4.15: Correlación y significancia entre estrés laboral y satisfacción laboral	59
Tabla 4.16: Tabla de contingencia entre satisfacción laboral y cargos del área de producción	60
Tabla 4.17: Tabla de contingencia entre satisfacción intrínseca y cargos del área de producción.....	61
Tabla 4.18: Tabla de contingencia entre satisfacción extrínseca y cargos del área de producción.....	62
Tabla 4.19: Interpretación de coeficientes Alfa de Cronbach.....	63
Tabla 4.20: Análisis de fiabilidad estrés laboral	64
Tabla 4.21: Análisis de fiabilidad satisfacción laboral	64

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se centró en realizar un análisis de tipo descriptivo correlacional entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados del área de producción de una industria de Tungurahua: Caso PRODEGEL S.A., para identificar el tipo de relación que existe entre estas dos variables y su influencia o determinación.

El estudio está dividido en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera: En el primer capítulo se elaboró el planteamiento de la propuesta de trabajo, el cual incluye antecedentes de investigaciones previas, la descripción del problema detectado, la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

En el segundo capítulo se generó el marco teórico que sustenta la investigación al determinar conceptos de interés relacionados al estrés laboral y satisfacción laboral, lo que permitirá tener una concepción teórica de cada elemento que contienen estas variables para a continuación y mediante los resultados de las evaluaciones exponer las soluciones respectivas.

El tercer capítulo está constituido por la metodología utilizada en este estudio, es decir el enfoque, diseño y tipo de investigación, también se describe la población sobre la que se investigó, al igual que los instrumentos de evaluación utilizados.

El cuarto capítulo consta del análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las herramientas aplicadas, para lo cual se utilizaron gráficos y tablas con la finalidad de facilitar su lectura y comprensión.

En el quinto y último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones detectadas, posterior al análisis de los resultados. Por último se añadió la lista de referencias utilizadas como sustento teórico de la investigación y los anexos que corresponden a las herramientas de evaluación aplicadas

CAPÍTULO I

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

1.1. Antecedentes

El presente trabajo investigativo surge del fenómeno percibido en el que los empleados del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A generan conductas positivas relacionadas con el espíritu colaborador, compromiso en su área de trabajo, compañerismo y trabajo en equipo, lo que podría evidenciar la presencia de altos niveles de satisfacción laboral. Esta situación, posiblemente se manifiesta debido a bajos niveles de estrés laboral, los cuales parecen responder al modelo de organización circular que la empresa maneja. Una de las características particulares del modelo de organización circular es suprimir la presencia de una autoridad directa de control que ejerza presión sobre los colaboradores. El objetivo de esta investigación es establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, en todos los empleados del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A, para lo cual se requiere trabajar mediante una investigación de tipo correlacional y de corte transversal. Con los resultados obtenidos, a futuro se puede emitir un diagnóstico acerca de los niveles reales de estrés y satisfacción laboral, y en base a esto desarrollar un modelo empírico explicativo de la relación entre éstas dos temáticas, que a su vez permita evidenciar los beneficios de utilizar el modelo de organización de tipo circular, en lugar de la organización jerárquica tradicional que las empresas suelen manejar. Los aspectos teóricos que sustentarán la presente

investigación corresponden al modelo cognitivo conductual, porque es un modelo basado en la verificación de hipótesis y en la evidencia científica.

1.2. Problema

1.2.1. Descripción del Problema

En PRODEGEL S.A, se observa en los empleados del área de producción comportamientos positivos relacionados con el espíritu colaborador, compromiso en su área de trabajo, compañerismo y trabajo en equipo. Estos estilos de comportamiento se aprecian cuando se hallan niveles elevados de satisfacción laboral. Según Moncayo (2005) este término se relaciona con una “actitud que se ve influenciada por la manera como las personas perciben su empleo en general y en cada uno de los aspectos particulares del mismo” (p.45); es decir, la satisfacción laboral depende de la perspectiva que los colaboradores tienen sobre su empresa de trabajo, en cuanto a aspectos globales y específicos que ayudan a generar acciones, comportamientos y actitudes en pro o en contra de la organización. De hecho, Robbins (2004) menciona que el personal de la empresa, al sentir alto grado de satisfacción laboral manifiesta actitudes positivas; mientras que, al percibir un nivel bajo de satisfacción laboral, expresa actitudes negativas.

Por otra parte, los índices de estrés laboral son bajos, ya que se identifican índices de rotación mínimos, ausencia de conflictos graves entre compañeros y bajo índice de morbilidad laboral. Según Muchinsky (2007) se entiende el estrés laboral como “La respuesta a estímulos en el empleo que conducen a consecuencias negativas, físicas o psicológicas, para las personas que estén expuestas a ellas” (p.351). Según se explica los bajos niveles de estrés laboral en PRODEGEL S.A responden al parecer, al modelo de organización circular que la empresa maneja, el cual consiste en formar grupos de trabajo encabezados por un líder, elegido democráticamente entre los

miembros del grupo, eliminando así la idea de trabajar bajo supervisión y control de una autoridad directa.

Al parecer hay una relación entre los niveles de estrés laboral y los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción, por lo que, es necesario para su verificación realizar de un trabajo de investigación de tipo correlacional y de corte trasversal, entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados del departamento de Producción de la empresa PRODEGEL S.A.

Una característica organizacional que resalta esta dinámica, es la ausencia de una autoridad directa de control que genere presión sobre los colaboradores. De esta manera, autores como Franklin & Krieger (2011) enuncian que “las demandas excesivas, o las presiones de todo tipo, cuando son repetitivas, tienden a afectar a nivel físico en las personas, proyectándose en enfermedades y malestares diversos, definiendo así el estrés laboral” (p.62).

1.2.2. Preguntas Básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

Se observa en los empleados del área de producción aspectos como: espíritu colaborador, compromiso en su área de trabajo, dotes de compañerismo y trabajo en equipo, esto puede ser explicado por los bajos niveles de estrés laboral, ya que se ha identificado: bajo índice de rotación, ausencia de conflictos entre compañeros y bajo índice de morbilidad laboral.

¿Qué lo origina?

Se asume que se genera satisfacción laboral en los empleados, debido a la ausencia de una autoridad directa de control que genere estrés sobre los colaboradores.

¿Dónde se detecta?

En la empresa PRODEGEL S.A, se observa en los empleados del área de producción comportamientos positivos relacionados con el espíritu colaborador, compromiso en su área de trabajo, compañerismo y trabajo en equipo.

1.3. Justificación

Demostrar la relación existente entre estrés laboral y satisfacción laboral es de gran importancia, ya que tanto a nivel nacional como de latinoamérica, no se han realizado las suficientes investigaciones sobre este tema en específico, con lo que se pretende ampliar los conocimientos del comportamiento, influencia y relación entre estas dos variables. También es necesario mencionar que esta investigación es muy relevante en el ámbito de la ciencia e investigación, debido a que la población sobre la que se realizó este estudio se maneja bajo un modelo de organización circular y no jerárquico como tradicionalmente se acostumbra, situación que es bastante inusual a nivel provincial y nacional.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de Producción de la empresa PRODEGEL S.A

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con el estrés laboral, la satisfacción laboral y el manejo de la autoridad en personal de producción industrial.
2. Diagnosticar los niveles de estrés laboral y de satisfacción laboral en el personal de producción
3. Realizar un análisis estadístico de tipo correlacional entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados de producción.
4. Desarrollar un modelo empírico explicativo de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados de producción.

1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

Los bajos niveles de estrés generan mayor satisfacción en los empleados de una empresa de producción, debido a la ausencia de una autoridad directa de control que ejerza presión.

1.6 Variables

Variable A: Estrés Laboral

Variable B: Satisfacción Laboral

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estrés laboral

2.1.1. Aproximación conceptual

Los primeros estudios realizados acerca del estrés inician con el médico austrocanadiense Hans Selye, quien durante su entrenamiento médico en la Universidad de Montreal en 1920, notaba que, sin importar lo que sus pacientes padecieran, todos tenían algo en común, todos lucían enfermos. Desde el punto de vista de Selye, esto se debía a que todos se encontraban bajo estrés físico como consecuencia de las enfermedades que padecían. De ésta manera (Selye, 1973) enuncia que “El estrés es la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda hecha” (p.692). Esta fue la primera definición expuesta acerca del estrés, pero surge un debate entre otros investigadores quienes no estaban completamente de acuerdo con la definición expuesta por Selye, ya que su concepto solo se centraba en respuestas y fuentes de estrés de tipo físico, dejando de lado las fuentes y respuestas de tipo psicológico.

Posteriormente, surge un debate en cuanto a la definición de estrés, donde el médico investigador John Mason, quien a través de diversos experimentos logra complementar la definición de estrés mediante la descripción de tres determinantes psicológicos principales, los cuales inducen a generar una respuesta en cualquier individuo. Como Mason manifestó en su estudio, para que una situación genere estrés en una persona, ésta debe ser interpretada como novedosa, y/o impredecible,

y/o el individuo debe creer que no tiene control sobre la situación (citada en Lupien, Maheu, Tu, Fiocco, & Schramek, 2007). A partir de esto, Dickerson & Kemeny (2004) realizaron investigaciones más actuales, y en sus estudios confirmaron que los determinantes del estrés son altamente específicos, y a su vez se comprobó que la presencia de una amenaza social evaluativa, también es un determinante psicológico del estrés.

Es notable la evolución del concepto acerca del estrés a lo largo del tiempo, comenzando como una respuesta física hacia cualquier demanda hecha, evolucionando en causales y determinantes psicológicos que dependen de la interpretación que el individuo le otorga a la situación de estrés, dependiendo de si ésta es novedosa, impredecible o si el individuo posee control sobre ella; por último, el aspecto social se añade a los determinantes psicológicos del estrés. Es así que el concepto ha sido analizado desde distintos puntos de vista, partiendo desde el aspecto físico, desplazándose hacia el aspecto psicológico y también analizado desde un punto de vista social.

En la actualidad, el estrés laboral es un término muy utilizado debido a la popularidad y relevancia que ha ido adquiriendo en los últimos años. (Robbins & Judge, 2009) mencionan que el estrés “es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p. 637). En la definición, el autor menciona que el estrés es una condición dinámica, lo que indica que va a ser cambiante, siendo percibida y asimilada de diferente manera dependiendo de la interpretación que la persona le otorgue a la oportunidad o demanda a la que se enfrente; de esta manera, es

apreciable que el estrés es específico para cada persona, por lo que en lugar de definir un concepto único, se da cabida a un entendimiento de lo que el estrés es o representa para cada individuo en particular. Adicionalmente, Campos (2001) menciona que, la interacción de aspectos ambientales y sociales también influye sobre la perspectiva que se tenga del estrés laboral. Es apreciable en las definiciones anteriormente analizadas, que para definir el concepto de estrés laboral es necesario entender la interacción entre los aspectos individual, social y ambiental.

Finalmente, se puede decir que el estrés laboral es la respuesta que un individuo puede manifestar, sea de tipo fisiológica, psicológica y comportamental, debido a intentos de ajuste y adaptación, tanto a presiones internas como externas que la persona no es capaz de asimilar, desembocando en malestar que el cuerpo responde con diversos síntomas.

Este fenómeno por lo general está siempre presente, y se desarrolla con total naturalidad en todas las organizaciones, a su vez, es necesario aclarar que el estrés laboral es algo inevitable y que siempre va a existir. La permanente presencia de estrés se debe a distintas condiciones, tanto del trabajo como tal, como de la persona misma y del entorno sobre el que se desarrolla.

2.1.2. Fuentes de estrés laboral

2.1.2.1. Condiciones ambientales del trabajo

Las condiciones ambientales, se refieren al entorno físico como el que se desarrolla un individuo en un día común y corriente en su lugar de trabajo. Estas condiciones influyen sobre la persona como lo mencionan (Arnold & Randall, 2012) “Nuestro ambiente físico-ruido, iluminación, olores y todos los estímulos que bombardean

nuestros sentidos- afecta nuestro estado de ánimo y, en general, nuestro estado mental, ya sea que nos parezca objetable o no de forma consciente” (p. 417). El autor menciona un aspecto muy importante, el cual tiene relación con hacer conscientes las condiciones ambientales del trabajo, ya que muchas veces, por el hecho de mantener siempre contacto con ellas, mediante actividades rutinarias, tienden a pasar por desapercibidas.

Adicionalmente a lo expuesto, Sousa (2012) realizó un estudio sobre el empleo, las condiciones del trabajo y la salud, en el cual concluye que las condiciones ambientales del trabajo a su vez están determinadas por condiciones tanto políticas como económicas, ya que son variables macro que pueden afectar las condiciones ambientales de un puesto de trabajo, si su influencia es de carácter negativo, como por ejemplo en casos de: recesión económica, falta de mano de obra, índice de pobreza elevado, políticas o leyes mal impuestas. Situaciones como éstas, pueden provocar que no se tome la importancia necesaria o que se descuide las condiciones ambientales de los puestos de trabajo.

2.1.2.2. Factores intrínsecos del puesto

Los factores intrínsecos del puesto de trabajo, se refieren a las características internas del mismo, a las cuales, (Ramírez, 2011) las identifica como “la satisfacción con la actividad laborar misma, con la definición y claridad de los objetivos y con la autonomía para realizar el trabajo y la influencia de la supervisión recibida” (p. 8). Como es apreciable, las características intrínsecas no se centran en aspectos físicos del trabajo, sino más bien se enfocan en factores motivacionales relacionados al desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional dentro de la organización.

2.1.2.3. Estilos de dirección y liderazgo

Para que una empresa sea exitosa, se requiere que la persona que lleva las riendas posea habilidades técnicas, administrativas, humanas y reflexivas, que le permitan encontrar soluciones para cumplir con los objetivos propuestos, siguiendo la misión y persiguiendo la visión de la empresa. Los estilos de dirección y liderazgo permitirán influir positivamente sobre las conductas de los colaboradores, generando así un clima laboral saludable. Boykins, Moore, & Nayyar (2013) en su estudio sobre los estilos de liderazgo, concluyen con que, para manejar el estilo de dirección y liderazgo ideal, simplemente se debe hacer un llamado al buen juicio, es decir, dependiendo de la circunstancia o entorno sobre el que se pretenda aplicar, se escogerá el estilo que se acople de mejor manera a esas circunstancias.

2.1.2.4. Gestión de recursos humanos

En la empresa es necesaria la presencia de personas que se encarguen de velar por el bienestar, desempeño, comportamiento y satisfacción de los recursos humanos de la organización. Es así que (Vilcaguano, 2011) menciona que “Una empresa está compuesta de recursos humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forman o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Es solo a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad” (p. 7). A partir de lo mencionado, es apreciable la importancia de la gestión de los recursos humanos en la empresa, al igual que es evidente su consideración como una fuente de estrés potencial, ya que guarda estrecha relación con el bienestar y la satisfacción de los miembros de la empresa. Para complementar, Chiavenato (2002) en su libro, enuncia que la gestión de recursos humanos comprende la planificación, organización, desarrollo, coordinación y

control de estrategias o técnicas, a través de las cuales será factible explotar al máximo el desempeño de los colaboradores, de esta manera, lograrán alcanzar sus objetivos tanto personales como organizacionales.

2.1.2.5. Nuevas tecnologías

Si bien es cierto, la tecnología se ha implantado en la vida cotidiana y en las empresas para facilitar ciertos procesos que en la actualidad se han automatizado por cuestiones de eficiencia y eficacia; sin embargo, Andueza (2014) en su estudio sobre estrés laboral y burnout, afirma que debido a la constante monitorización, aumento de controles informáticos, aspectos relacionados con la protección de información empresarial y reducción de contacto social por el uso excesivo de ordenadores, se pueden originar nuevos factores estresantes en el trabajo, dependiendo de la capacidad de adaptación de la persona hacia nuevas tecnologías.

2.1.2.6. Estructura organizacional

La estructura que cada organización utiliza, puede ser diferente. Según Robbins & Judge (2009) depende de factores como: su tamaño, el entorno sobre el que se desarrolla, los recursos tecnológicos que utiliza, las estrategias que maneja, por mencionar algunos. Una estructura organizacional exitosa dependerá de sus colaboradores y de su capacidad de adaptación a dicha estructura, es así que (Borja, 2014) sostiene que “de manera general, el ambiente y la estructura de las organizaciones se convierten en una fuente de estrés cuando los factores que la componen limitan de cierta forma al profesional al ejercer su trabajo de manera autónoma” (p. 17); por lo tanto, la estructura organizacional se convierte en una fuente de estrés, cuando impone excesivas restricciones al empleado, evitando la toma de decisiones propias al momento de ejercer su labor.

2.1.3. Sintomatología del estrés laboral

El estrés laboral puede originar comportamientos disfuncionales, no habituales en el ámbito organizacional, a la vez contribuye a la mala salud física y mental de la persona. Un individuo expuesto a situaciones de estrés en su trabajo durante prolongados períodos de tiempo puede desarrollar problemas físicos, psicológicos y de comportamiento, los cuales se relacionan e influyen entre sí, como lo indica Atalaya (2001) en su investigación acerca del estrés laboral y su relación con el trabajo, en donde señala que situaciones propias del trabajo como: exceso de actividades, desconocimiento de funciones o aumento de responsabilidades, pueden predisponer al individuo a sufrir de ciertas afecciones o problemas físicos, siendo más comunes las enfermedades de tipo estomacal y cardíaca. Es necesario recalcar sobre la relación que pueden tener las sintomatologías antes mencionadas entre sí, ya que una puede influenciar sobre la generación, presencia o ausencia de la otra, dependiendo del individuo sobre el que se manifieste.

Para definir las sintomatologías específicas del estrés laboral, se utilizará los aportes de (Robbins & Judge, 2009) quienes mencionan en su libro, que los síntomas característicos del estrés laboral se dividen en tres categorías: fisiológicos, psicológicos y del comportamiento.

2.1.3.1. Síntomas fisiológicos

Hay investigaciones que indican que, la exposición a situaciones de estrés constante pueden desembocar en manifestaciones físicas, más comúnmente en personas que tienen predisposición a padecer de enfermedades crónicas (Robbins & Judge, 2009) mencionan que “el estrés podría inducir cambios en el metabolismo, aumentar ritmos cardíacos y respiratorios, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e

inducir ataques cardiacos” (p. 642). Complementando la idea anterior, (Atalaya, 2001) comenta que “pueden darse afecciones que aparecen al cabo de poco tiempo como la gastritis o generar otras que tienen una evolución más lenta como la úlcera gástrica” (p. 26). De manera que, mediante los dos estudios mencionados anteriormente, es evidenciable la aparición de implicaciones a nivel físico que pueden ser momentáneas y de pronta recuperación o afecciones crónicas, causadas posiblemente por exposiciones prolongadas y continuas a situaciones de estrés como se puede apreciar en la Tabla 1 presentada a continuación.

Tabla 2.1: Sintomatología física del estrés laboral

Tipo de Trastorno (x)	Síntomas (u)
Trastornos Gastrointestinales	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosa Aerofagia Digestiones lentas
Trastornos Cardiovasculares	Hipertensión arterial Enfermedades coronarias Angina de pecho Infarto miocardio Arritmias cardíacas
Trastornos Respiratorios	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
Trastornos Endócrinos	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
Trastornos Sexuales	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la libido
Trastornos Dermatológicos	Prurito Dermatitis atípica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
Trastornos Musculares	Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares Hiporreflexia

Otros	Cefaleas Dolor crónico Insomnio Trastornos inmunológicos Gripe Herpes Falta de apetito Artritis reumatoide
-------	---

Notas: La columna perteneciente al signo (x) indica a la clasificación de los tipos de trastornos. La columna del signo (u) indica los síntomas fisiológico específicos que se podrían presentar.

Fuente: La información fue tomada de (Del Hoyo, 2004), en su libro de Estrés Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Madrid.

2.1.3.2. Síntomas psicológicos

La sintomatología de tipo fisiológico tiene relación con los síntomas psicológicos, ya que este malestar físico se proyecta y se manifiesta a través de conductas. Entre las conductas más comunes producidas por estrés laboral tenemos las presentadas en la tabla a continuación.

Tabla 2.2: Sintomatología psicológica del estrés laboral

Síntomas (x)	Características (u)
Preocupación excesiva	- Otorgar demasiada importancia a sucesos insignificantes
Incapacidad para tomar decisiones	- Analizar muchas soluciones o probabilidades de solución, sin ser capaz de escoger una.
Bloqueos mentales	- Negación inconsciente de un pensamiento, juicio o emoción, funciona como mecanismo de defensa para mantener alejadas declaraciones que puedan perturbarle al sujeto.
Hipersensibilidad a las críticas	- Reacción negativa desproporcionada hacia críticas, usualmente cargadas de enfado e ir.
Frecuentes olvidos	- Funciona como mecanismo de defensa, bloqueando recuerdos para reducir ansiedad.
Sentimiento de falta de control	- Sensación de ausencia de control en su vida en general, sus emociones, actitudes, acciones.
Incapacidad para concentrarse	- Incapacidad de dirigir toda la atención a una actividad en específico.

Notas: La columna con el signo (x) pertenece a la clasificación de los síntomas psicológicos. La columna del signo (u) indica sus características.

Fuente: La información fue tomada de (Cox, Griffiths&Leka, 2004), en su Serie Protección de la salud de los trabajadores (Organización Mundial de la Salud) Ginebra.

2.1.3.3. Síntomas en el comportamiento

Estos síntomas están relacionados a la forma de comportarse del individuo dentro del ámbito laboral, las cuales pueden ser observadas en la Tabla 2.1.

Tabla 2.1: Sintomatología en el comportamiento causado por estrés laboral

Síntomas (x)	Explicación (u)
Aumento de ausentismo y rotación	- Incremento en el número de faltas injustificadas, cambio de actividades dentro de la empresa o inestabilidad laboral
Baja productividad y rendimiento	- Generar y rendir menos de lo que la persona está en capacidad de hacerlo
Aumento de prácticas labores poco seguras	- Actos inseguros que podrían causar un accidente laboral.
Aumento de riesgo de accidentes laborales	- Incremento de accidentes laborales ya sea por omisión, olvido o inobservancia de prácticas seguras, uso de equipos de protección, señalética, etc.

Notas: La columna perteneciente al signo (x) se refiere a la clasificación de los síntomas de comportamiento. La columna del signo (u) enuncia la explicación del síntoma.

Fuente: La información fue tomada de (Cox, Griffiths&Leka, 2004) en su Serie protección de la salud de los trabajadores (Organización Mundial de la Salud) Ginebra.

2.1.4. Fases del Estrés Laboral

Cuando surge una situación estresante, la persona tiende a enfrentar este suceso atravesando tres fases, en donde se evalúa la situación y el sujeto genera una reacción mediante este análisis previo. Gisper (2008) en su libro menciona que las tres fases del estrés laboral son: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento.

2.1.4.1. Fase de Alarma

Al ser la primera fase ante una situación estresante, la fase de alarma se caracteriza por poner en alerta a la persona ante la presencia de un estresor. Adicionalmente, (Naranjo, 2009) menciona que “Solamente cuando la barrera estresante supera a la

persona y esta se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual lo sitúa así en la fase de alarma” (p. 175); por lo tanto, durante esta primera fase surge una advertencia o preparación del individuo para enfrentarse a una situación adversa la cual se puede sobrellevar sin inconvenientes, siempre y cuando el individuo la interprete como superable, caso contrario avanza a la fase de resistencia.

2.1.4.2. Fase de Resistencia

Es la segunda fase del proceso de afrontamiento de situaciones estresantes, en donde el sujeto está consciente que se enfrenta a una situación estresante y trata de continuar enfrentándola, de esta manera, (Camargo, 2004) manifiesta que “nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive” (p. 81), al mantener una activación máxima, el organismo gasta energía para mantenerse estable.

Es necesario indicar que si el sujeto logra superar esta fase de enfrentamiento y erradicar al estresor, el organismo vuelve a la normalidad, pero si el estresor no desaparece o disminuye, el sujeto toma conciencia de que la situación a la que se enfrenta sobrepasa sus límites, por lo que se produce frustración. Naranjo (2009) en su investigación menciona que esta situación se convierte en un círculo vicioso que podría empeorar cuando se presenta ansiedad por un posible fracaso.

2.1.4.3. Fase de Agotamiento

Es la última fase del estrés y se produce únicamente si el estresor no ha sido superado durante las dos fases anteriores. (Camargo, 2004) menciona que “el organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación” (p.

81), lo que se produce debido a la continuidad o permanencia del estresor y al desgaste excesivo de energía que se produce en la segunda etapa.

En la fase de agotamiento se generan las manifestaciones físicas del estrés, al igual que las psicológicas y de comportamiento. Naranjo (2009) concluye con que las manifestaciones más comunes suelen ser: fatiga, ansiedad y depresión.

Es necesario aclarar que la manera en que cada persona enfrenta un estresor es diferente, ciertas personas cuentan con mayor resistencia, por lo que poseen los recursos necesarios para sobrellevar sin problemas las adversidades; mientras que, otras personas son más vulnerables y caen en la fase de agotamiento con mayor facilidad. A su vez, es importante saber que todo sujeto tiene un límite, por lo que se debe minimizar los estresores para mejorar la calidad de vida de las personas.

2.1.5. Factores determinantes del Estrés Laboral

Los factores del estrés laboral varían según el estudio de cada autor, para este caso en específico se utilizó los aportes de las investigaciones de González, Maturana, Soto, El-Far, La Rivera, Vega, Cumsille, Vera y Wood, quienes estudiaron cinco factores del estrés laboral como variables determinantes del mismo, los cuales son: estrés percibido, percepción de apoyo social familiar y apoyo social de las amistades, apoyo social percibido, nivel de sintomatología y sucesos y preocupaciones de la vida (citado en Mena & Álvarez, 2002)

2.1.5.1. Estrés Percibido

El primer factor hace alusión a como el sujeto siente, percibe o se adapta a la nueva situación a la que está expuesto, adicionalmente Mena & Álvarez (2002) aseguran que cuando una persona se enfrenta a un cambio, también tiende a realizar una

evaluación de la situación, para verificar si se encuentra en capacidades de enfrentarla o si se va a ver superado por la misma.

Es así que, se basa en lo que el sujeto percibe de la situación a la que se está enfrentando, cuáles son sus reacciones, su pensamiento y su juicio acerca del suceso, a su vez, la persona verifica si se encuentra apto para afrontar el hecho, o si éste lo va a sobrepasar.

2.1.5.2. Apoyo Social Familiar y Apoyo Social de las Amistades

Una persona se ve muy influenciada por el ambiente en el que se desarrolla, al igual que por quienes forman parte de ese entorno, es decir la familia, amigos y sociedad. Al ser un aspecto tan influyente en la vida de una persona, ha sido tomada en cuenta como un factor determinante del estrés laboral, ya que estos aspectos pueden generar bienestar, así como también pueden ser generadores de malestar en la vida laboral de un empleado.

Se han desarrollado herramientas de evaluación tanto para el apoyo social familiar, como para el apoyo social de las amistades, a través de esto, Procidano & Heller (1983) establecen la diferencia entre apoyo familiar y apoyo de amistades, argumentando que las relaciones de amistad tienden a ser de corta duración, mientras que las relaciones familiares son de larga duración, a su vez, los factores que inciden en cada una de ellas son de distinta naturaleza; por último, añaden que puede existir un beneficio proveniente del soporte familiar o del soporte de las amistades, pero este puede darse de distintas maneras, dependiendo de la persona.

2.1.5.3. Apoyo Social Percibido

Previamente se señaló que ante una situación estresante, las personas tienden a hacer un análisis de la capacidad para afrontar dicha amenaza, pero cuando se ven superados por ella, usualmente buscan un soporte en donde apoyarse para no perder totalmente el control, es así que Mena y Álvarez (2002) denominan a esta reacción como una red de soporte social, sobre la cual el individuo encuentra seguridad para enfrentar dicho suceso.

Adicionalmente, mediante una investigación realizada por Cassell, Coob, Berkman, Syme, Vera y Wood, se ratificó que la alta percepción de apoyo social evita la presencia de consecuencias en la salud de las personas que presentan altos niveles de estrés (Mena & Álvarez, 2002), de manera que, es notable que en caso de no ser posible reducir los niveles de estrés a los que se expone una persona, se podría maximizar el apoyo social que recibe el colaborador, para evitar consecuencias en su salud.

2.1.5.4. Nivel de Sintomatología

Corresponde a los síntomas que la persona manifiesta, ya sea por la presencia de un estresor, por sus intentos de adaptación al mismo, o porque no puede lidiar con la situación estresante y desencadena en un síntoma. Como se mencionó anteriormente, los síntomas pueden ser fisiológicos, psicológicos y comportamentales, dependiendo de la persona.

2.1.5.5. Sucesos y Preocupaciones de la Vida

El último factor determinante del estrés laboral, toma en consideración todos los aspectos del diario vivir de una persona, es así que (Mena & Álvarez, 2002) mencionan que “este tipo de factores se refieren a hechos de la vida cotidiana de un

trabajador, quien se ve generalmente afectado por una serie de situaciones que de un modo positivo o negativo debe asumir” (p. 153), de modo que al ser hechos de la vida cotidiana, se puede inferir que son sucesos inevitables, que pueden ser positivos o negativos, tienden a desequilibrar la actividad normal de la persona y deben ser asumidos obligatoriamente.

2.1.6. Modelos del Estrés Laboral

2.1.6.1. Modelo Demanda – Control

Este modelo fue expuesto por Karasek y Theorell y se centra sobre dos ideas principales, las demandas psicológicas del trabajo y el control que el trabajador tiene sobre sus labores, es así que se forma este modelo del estrés laboral en donde se integran estas dos dimensiones. En cuanto a lo anterior mencionado, Floria (2013) en su libro hace énfasis sobre la importancia de la capacidad de control que el sujeto tiene sobre su trabajo, ya que el estrés no depende tanto de las demandas psicológicas, con lo que el control llega a ser la dimensión fundamental de este modelo. Estas dos dimensiones se pueden medir en dos niveles: bajo y alto. De esta manera se obtiene niveles bajos o altos de control, al igual que bajos o altos niveles de demanda, explicadas a continuación.

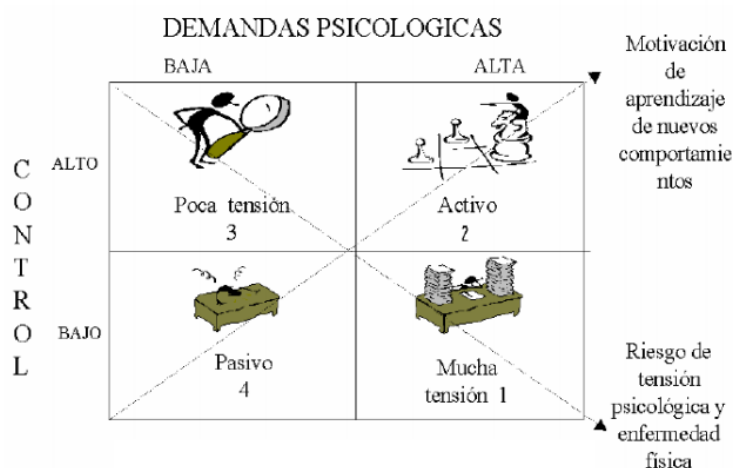


Gráfico 2.1: Modelo Demanda – Control Karasek

Fuente: Este esquema fue creado por Juárez, Vera, Gómez, Canepa, & Schnall (2008) en su investigación sobre el funcionamiento del modelo control/demanda y la salud mental. Ver *Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos*, publicado en el año 2008 en el Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Sociales (México).

En el Gráfico 2.1: **Modelo Demanda – Control Karasek** se puede apreciar una representación gráfica del modelo demanda – control, en donde se observan las dos dimensiones que caracterizan al modelo, al igual que los niveles de los mismos. Mediante la combinación de éstos se generan cuatro grupos de trabajo: Trabajos pasivos, trabajos activos, trabajos con poca tensión y trabajos con mucha tensión.

Como conclusión, los cuatro tipos de trabajo generados por este modelo tienen sus particularidades, pero Arias, Montes, & Masías (2014) concluyen con que la situación ideal de un trabajo es que existan bajos niveles de tensión y demanda, pero con elevados niveles de control, de modo que mediante estas circunstancias, no será un trabajo sobrecargado, pero si será controlado, con lo que se logrará cumplir las expectativas del empleador al igual que los objetivos propuestos.

2.1.6.2. Modelo Demanda – Control – Apoyo Social

Este modelo añade una tercera dimensión al modelo elaborado por Karasek, la cual es el apoyo social. Esta dimensión se refiere a las relaciones sociales entre compañeros de trabajo, al igual que con los superiores. En cuanto a la importancia de añadir la dimensión del apoyo social, Floria (2013) en su libro menciona que su función reside en que frente a una situación de estrés constante, una persona pueda tener apoyo externo para aumentar su capacidad de afrontamiento.

Este modelo integra a la dimensión de apoyo social, con la intención de mitigar el impacto negativo de los bajos niveles de control y altos niveles de demanda consideradas como circunstancias de alta tensión, presentadas en el anterior modelo. El modelo actual propone que, a través del apoyo social el sujeto tenga un plan de contingencia para poder superar situaciones de estrés, en caso de verse superado por ellas.

2.1.6.3. Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral

El siguiente modelo se basa en la falta de adaptación o desajuste entre el individuo y el ambiente laboral sobre el que se desarrolla. Acerca de esto, Floria (2013) enuncia que,

Este modelo se orienta hacia la falta de ajuste, por una parte, entre las necesidades del trabajador y los recursos que puede obtener del ambiente para satisfacerlas y, por otra, entre las demandas del ambiente y las capacidades del trabajador para hacerles frente. (p. 44)

Es decir los recursos o necesidades del individuo no son compatibles con las demandas o requerimientos del entorno y viceversa, situación que genera estrés en las personas. En el concepto presentado anteriormente, también es notable la concepción de objetividad y subjetividad tanto del individuo como del entorno, es así que este modelo presenta cuatro elementos, los cuales son: ambiente objetivo, ambiente subjetivo, persona objetiva y persona subjetiva. La dinámica entre estos elementos se describe y explica a continuación mediante el siguiente gráfico.

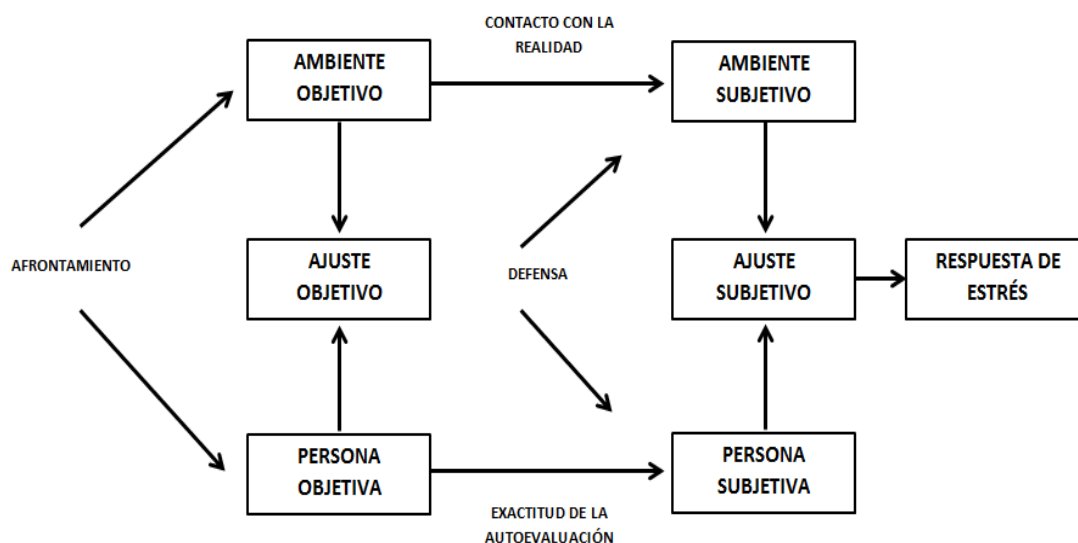


Gráfico 2.2: Esquema basado en el modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral.

Fuente: Este esquema fue creado por Floria (2013) en su libro sobre técnicas y modelos del control del estrés laboral. Ver *Control del Estrés Laboral*, publicado en el año 2009 por Fundación CONFEMETAL (España). Derechos de autor por Fundación CONFEMETAL.

En el Gráfico 2.2 podemos observar las concepciones tanto subjetivas como objetivas del individuo y del ambiente, cada uno se relaciona entre sí generando diferentes respuestas, es así que la persona objetiva percibe a la persona tal y como es, mientras que la persona subjetiva emite una interpretación de sus atributos, se explica de igual manera con el ambiente.

Gil-Monte (2010), en su investigación explica acerca de la relación ambiente - individuo, definiéndola como imperfecta ya que está influenciada por la percepción distorsionada del individuo, al igual que por los procesos cognitivos de construcción social por la limitada capacidad de procesamiento de información de la persona y por la estructura que la organización maneja los cuales en conjunto se convierten en grandes limitantes para obtener información objetiva, lo que desemboca en estrés.

2.1.6.4. Modelo Esfuerzo - Recompensa

Este último modelo se centra en dos aspectos principalmente: por un lado el esfuerzo que la persona realiza, y por otro lado las recompensas que recibe por el trabajo que realiza. (Floria, 2013) asegura que “El estrés se debe a que el trabajador percibe que el esfuerzo que realiza en su trabajo no es justamente recompensado por la empresa” (p. 46), este desequilibrio entre estos dos aspectos produce altos niveles de tensión, ya que el trabajador no se siente valorado por las actividades que realiza, lo que podría desembocar en actitudes no adecuadas en su trabajo e inclusive enfermedades.

En cuando al aspecto del esfuerzo, se ve influenciado por dos factores. Según Moreno, García, Valdehita, & Díaz (2004), el primero factor es de origen extrínseco, el cual tiene que ver con los requerimientos y obligaciones de su trabajo; y, el segundo factor es de carácter intrínseco, y se relaciona con la motivación o recursos propios de la persona para afrontar las demandas de su trabajo.

Es por esta razón que el modelo sugiere mantener y potenciar las recompensas, mediante el control del estatus, dando estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento al empleado, también motivando a los colaboradores a mantener buenas relaciones entre sí, y por último otorgar compensaciones justas y dignas.

2.2. Satisfacción Laboral

2.2.1. Aproximación Conceptual

La satisfacción laboral es considerada un tema de gran amplitud, debido a que para su definición se toma en cuenta una multitud de teorías y modelos. (Anaya & López, 2015) definen la satisfacción laboral como “Una relación afectiva al trabajo o como un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo”, haciendo alusión

a lo que un empleado siente sobre su actividad laboral y a las actitudes que manifiesta frente a ello o hacia la organización en general.

La concepción del término satisfacción laboral se remonta hacia mediados de los años veinte, mediante las investigaciones realizadas por Elton Mayo, quien introduce a nivel empresarial la identificación y presencia de distintas emociones por parte de los colaboradores hacia aspectos relacionados con su lugar de trabajo. A su vez, la concepción de satisfacción laboral de los empleadores de ese entonces, se basaba únicamente en remuneraciones justas. Sobre lo mencionado anteriormente, Landy & Conte (2005) infieren que, por esas razones se empezaron a generar descontentos entre los colaboradores, lo que desembocaba en bajos niveles de desempeño e incremento en los índices de morbilidad laboral. Es notable que las primeras concepciones de satisfacción laboral se empezaron a dar en pequeños pasos para un problema que realmente ya estaba presente y que afectaba en gran medida a las empresas.

Posteriormente se realizaron más estudios sobre este tema, y en el año 1935 Robert Hoppock emprende una investigación centrada en la siguiente interrogante: ¿Qué tan contentos se sienten los colaboradores en trabajos de distinta índole? Mediante este estudio, Bowling & Cucina (2015) mencionan que en la satisfacción de los trabajadores se descubrió gran influencia de dos tipos de variables: las variables de diferencias individuales y las variables relacionadas con el puesto de trabajo. Este hallazgo fue un gran avance, ya que se pudo identificar otros factores que influyen en la satisfacción de los colaboradores, tomando en cuenta así variables tanto de carácter individual, es decir como cada persona interpreta una situación, al igual que variables relacionadas con el puesto de trabajo o condiciones físicas del mismo.

Retomando las investigaciones previamente realizadas, en 1959 aparecen los aportes de Frederik Herzberg quien emite su teoría de motivación – higiene, la cual enuncia que la satisfacción en ambientes laborales es determinada por dos conjuntos de factores específicos e independientes: los factores higiénicos que se refieren a los aspectos físicos, seguridad, remuneraciones y prestaciones; mientras que los factores motivacionales tienen que ver con reconocimiento, crecimiento profesional, trascendencia y realización personal.

A lo largo del tiempo se han realizado muchos estudios que permiten enunciar varios conceptos y determinantes explicativos de la satisfacción laboral, por esta razón, se tomó en consideración solo las teorías que permita identificar los factores explicativos de mayor relevancia en la historia del desarrollo teórico del término.

2.2.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Una vez definido el concepto de la satisfacción laboral, y después de haber analizado algunas investigaciones sobre las que se fue desarrollando este término, es necesario indagar sobre los factores que influyen sobre este constructo.

Para Robbins & Judge (2004) los determinantes de la satisfacción laboral según sus estudios son: el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con compañeros de trabajo y las condiciones laborales. Adicionalmente menciona que existen dos determinantes de gran influencia que se suman a los mencionados anteriormente y son: la personalidad del colaborador y las características del trabajo que desempeña; de modo que, si la personalidad coincide con el tipo de labor que realiza, será una gran ventaja en cuanto al mantener y generar altos niveles de satisfacción en el trabajo.

Varios autores coinciden al enunciar similares determinantes de satisfacción laboral, algunos aumentan ciertos aspectos que otros autores no lo hacen, pero curiosamente tienen la particularidad de que siempre pueden ser ubicados dentro de la clasificación de factores extrínsecos e intrínsecos expuesta por Frederick Herzberg.

El autor expone los determinantes higiénicos o extrínsecos, los cuales se relacionan con la prevención, eliminación o reducción de las amenazas a la salud de los colaboradores en la empresa. Acerca de esto, (Manso, 2002) indica que cuando estos factores no se aplican a favor del empleado, actúan como un causal de insatisfacción laboral entre los colaboradores; por otro lado, si se actúa sobre los factores extrínsecos, solo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción, más no generan motivación entre los colaboradores. A modo de ejemplo, (Manso, 2002) menciona que “el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar” (p. 81), es por esta razón, que se añade la segunda clasificación denominada factores motivacionales o intrínsecos, que son de carácter más individual y personal, relacionado a las experiencias que tienen los colaboradores en sus labores diarias, de ésta manera llenan ese vacío en cuanto a generar motivación entre empleados.

2.2.3. Niveles de Satisfacción Laboral

2.2.3.1. Satisfacción General

Engloba la manera en que un colaborador se siente acerca de su trabajo en general, esto contiene tanto a los factores físicos como motivadores de su lugar de trabajo. Generalmente, este indicador promedio es el que se utiliza en las investigaciones en las que se requiere medir el índice de satisfacción laboral.

2.2.3.2. Satisfacción por facetas

Así como los niveles de satisfacción laboral se pueden analizar de modo general, también es factible su análisis ante situaciones específicas en los diferentes espectros de un lugar de trabajo, como por ejemplo: ante beneficios, supervisión, políticas empresariales, remuneraciones, espacios físicos y muchos aspectos más.

2.2.3.2.1. Satisfacción Intrínseca y Extrínseca

Los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca guardan relación con los factores higiénicos y motivadores expuestos por Frederick Herzberg, Manso (2002) en su artículo sobre las investigaciones de Frederick Herzberg, indica que según la percepción del trabajador sobre los factores, ya sean higiénicos o motivadores, se va a generar el grado de satisfacción que la persona siente en estos aspectos, por lo que, si existe una percepción negativa acerca de los factores higiénicos de un lugar de trabajo, se evidenciarán bajos niveles de satisfacción extrínseca y viceversa. De igual manera funciona con los factores motivadores, si los empleados tienen una percepción negativa en cuanto a estos factores, se evidenciarán bajos niveles de satisfacción intrínseca y viceversa.

2.2.3.2.1.1. Componentes de la Satisfacción Intrínseca

2.2.3.2.1.1.1. Crecimiento y Desarrollo Personal

En este aspecto, es de gran importancia en primer lugar la voluntad que el empleado aplique sobre mejorar sus habilidades y aprender nuevos conocimientos; y, en segundo lugar, la apertura de la empresa a crear programas de desarrollo de empleados, que permita e incentive que un colaborador genere nuevas habilidades. Jin & Lee (2012) en su investigación mencionan que los programas de desarrollo

elevan los niveles de satisfacción de los empleados, ya que se le otorga al trabajador control sobre su crecimiento en la empresa.

2.2.3.2.1.1.2. Reconocimiento

El reconocimiento es una de las fuerzas primordiales en la motivación de los empleados, tiene que ver con la apreciación que tiene la organización acerca del desempeño de un empleado y la cantidad de trabajo y dedicación que ha puesto en su labor.

2.2.3.2.1.1.3. Contenido de la Tarea

Es posible que un colaborador de una organización se encuentre satisfecho con las condiciones en las que se desarrolla diariamente, y tenga buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, pero es posible que las actividades de su trabajo como tal, no le satisfagan. Es así que el contenido de trabajo juega un rol muy determinante en cuando a obtener la satisfacción de un colaborador en su trabajo.

2.2.3.2.1.2. Componentes de la Satisfacción Extrínseca

2.2.3.2.1.2.1. Recompensas

Las recompensas están relacionadas con el deseo de los empleados, por esta razón funciona como un motivador para los colaboradores, ya que demuestra lo que un trabajador desea después de haber cumplido exitosamente cierta tarea. Según Javed, Rafiq, Ahmed, & Khan (2012) las recompensas pueden ser de dos tipos: tangible, las que consisten en remuneraciones económicas, beneficios y promoción; mientras que, las recompensas de tipo intangible, están relacionadas al sentimiento de logro y al sentirse aceptado o reconocido por su equipo de trabajo y superiores.

2.2.3.2.1.2.2. Condiciones Físicas del Trabajo

Consiste en el lugar de trabajo donde un colaborador se desarrolla como tal, es decir todos los aspectos de tipo físico como iluminación, ruido, temperatura, entre otros. Al respecto, Green (2000) en su tesis sobre la satisfacción laboral del personal administrativo de un colegio comunitario, concluye en que, para que los colaboradores tengan éxito en la realización de sus labores, requieren desarrollarse en un ambiente seguro, confortable, moderno, limpio y lo suficientemente equipado.

2.2.3.2.1.2.3. Compañeros de Trabajo

Sobre las relaciones entre compañeros de trabajo, Yang, Brown, & Moon (2011) en su artículo manifiestan que, los empleados que tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, tienden a sentirse más satisfechos en su trabajo.

Una persona promedio permanece durante ocho horas diarias en su lugar de trabajo, conviviendo a diario con sus colegas, compartiendo experiencias, vivencias ya sean de tipo netamente profesional o personal. Muchas veces las amistades que se forman con colegas de trabajo llegan a desarrollarse en vínculos amistosos bastante sólidos y duraderos, lo que actúa como un motivador positivo hacia su empleo y hacia la empresa en general.

2.2.4. Teorías Sobre Satisfacción Laboral

2.2.4.1. Teoría Ambientalista

Como su nombre lo indica, esta teoría está basada en las características del entorno de trabajo en la que se desarrolla una persona. Romero (2008) menciona que las características ambientales se refieren a las tareas inherentes al puesto de trabajo, al igual que a las condiciones o características del puesto de trabajo como tal; a su vez,

la autora considera cinco características como definitorias de la satisfacción laboral, las cuales son:

- Variedad de las tareas
- Tipo de tareas
- Significado de las tareas
- Autonomía
- Retroalimentación

2.2.4.2. Teoría de las Características Personales

Una vez analizados los factores ambientales y su influencia sobre la satisfacción laboral, surgió la teoría que propone que la personalidad juega un papel primordial sobre la manera en que los colaboradores enfrentan sus actividades laborales y sobre cómo se sienten al realizarlas. Romero (2008) en su libro, pone énfasis en dos rasgos que considera importantes en cuanto a las características de personalidad:

- La Afectividad Negativa: definida como la tendencia que ciertas personas tienen a experimentar emociones negativas al enfrentarse a situaciones de la vida diaria, estas emociones negativas incluyen, angustia, tensión, nerviosismo, depresión, entre otras.
- El Locus de Control: Se refiere a la manera en que las personas se enfrentan a las distintas circunstancias que se le presentan en su diario vivir. Pueden presentarse dos tipos: el locus de control interno, que engloba a las personas que toman responsabilidad de sus acciones y manejan su vida según sus propias regulaciones interiores; y, el locus de control externo que incluye a los sujetos que atribuyen el resultado de sus experiencias a situaciones fuera de su control, como pueden ser el destino o la suerte.

2.2.4.3. Teoría de la Adaptación Persona – Puesto de Trabajo

Después de haber considerado los factores ambientales y los factores de personalidad, el próximo paso fue combinar estas dos teorías, es así que surge la teoría de adaptación persona – puesto de trabajo. Acerca de esto Romero (2008) enuncia que,

“La satisfacción laboral se logra en gran medida con la armonización y el equilibrio entre los factores ambientales y los factores personales dada la complejidad del ser humano y sus características de socialización, las personas necesitan que sus rasgos personales sean valorados y encuentren una respuesta estimulante en el ambiente, de esta sana interacción entre la personalidad y las condiciones laborales se obtendrá un entorno gratificante y una personalidad satisfecha que se optimice con la adecuación mutua entre los dos tipos de factores“ (p. 49)

Ante lo anterior mencionado, es primordial tomar en cuenta la importancia de mantener un balance entre personalidad y puesto de trabajo, es decir, tener a la persona adecuada para cierto puesto de trabajo o adecuar el puesto de trabajo a la persona. Gran parte de los estudios en cuanto a la teoría adaptación persona – puesto de trabajo se centran en lo que las personas desean tener en un empleo, versus lo que en realidad obtienen de él, sobre esto Spector (2002), a manera de ejemplo, mencionan que en una empresa se puede preguntar a los empleados cuánta autonomía gozan en su trabajo y cuánta autonomía desearían tener, es así que se obtiene el grado de adaptación persona – puesto de trabajo. Mediante esta teoría, es factible intervenir sobre el aspecto personal y ambiental en el lugar de trabajo, lo que a futuro generará mejor desempeño desembocando en mayores resultados.

2.2.5. Dinámica del Manejo de Autoridad

Para analizar el manejo de autoridad en esta investigación, es necesario partir del tipo de estructura sobre el que la empresa se maneja. En este caso particular, en el área de producción de la empresa sobre la que se realizó el estudio, se utiliza un método de organización bastante inusual, internamente denominado como estructura de trabajo circular o celular. Esta forma de organización establece sus bases en cuatro pilares fundamentales: grupos de trabajo auto dirigidos, ausencia de una figura de supervisión, indicadores de proceso y polifuncionalidad.

Los grupos de trabajo auto dirigidos funcionan bajo un modelo dinámico, en donde se eliminan los niveles jerárquicos, (Mantilla & García, 2010) mencionan que “Cada equipo es una unidad flexible, transformable de acuerdo a las necesidades del proceso en ejecución” (p. 58), es decir, se empodera a cada equipo o célula de trabajo para que sean capaces de tomar sus propias decisiones acerca del trabajo que realizan y la manera más eficiente de cumplir con los objetivos propuestos.

El segundo pilar se basa en la eliminación de los niveles jerárquicos, consecuentemente se suprime la concepción de la presencia de una figura directa de control o supervisión que ejerza presión, y en su lugar nace la figura de líder en cada grupo, el cual es elegido cada año democráticamente entre los miembros que conforman el equipo de trabajo, con lo que se fomenta la participación de cada uno de los colaboradores acerca de las decisiones sobre la realización de sus tareas y labores diarias. En cuanto a la participación de los empleados en la toma de decisiones, Floria (2013) en su libro acerca del control del estrés, enuncia que cuando se restringe la participación de los empleados en la toma de decisiones, lo más probable es que se experimente trastornos relacionados con el estrés.

Como tercer pilar están los indicadores de procesos, mediante los cuales se puede verificar el avance y cumplimiento de las actividades de cada uno de los grupos de trabajo. Esta tarea es realizada y coordinada por el líder de cada grupo, quien a su vez expone mensualmente los avances de su equipo y adicionalmente es el portavoz de las inquietudes, inconformidades o reportes de los miembros de su grupo.

El cuarto y último pilar es la polifuncionalidad, que se refiere al adiestramiento adecuado para rotar en las diferentes áreas de producción, capacitando a los empleados para que puedan realizar diversas labores en distintas áreas, de esta manera se evita la monotonía al realizar las mismas actividades en el puesto de trabajo y se fomenta el apoyo entre áreas para rellenar puestos por inasistencias, faltas injustificadas, permisos y demás.

Al entender el funcionamiento de la organización de las estructuras de trabajo circular o celular, se evidencia que el manejo de autoridad se centra en un modelo participativo, que fomenta el trabajo en equipo, la comunicación, retroalimentación, autocorrección y mejora continua. Se autogeneran sentimientos de responsabilidad en los colaboradores, gracias al empoderamiento que se otorga a cada uno de los miembros del grupo de trabajo, lo cual les incita a comprometerse con sus labores, todo esto coordinado por un líder que no cruza la brecha entre empleado y supervisor, sino más bien se mantiene sobre ella para generar mayor confianza entre los colaboradores.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método

Para la realización de la investigación, se utilizó como base el método científico aplicado a las ciencias sociales. Sierra (2007) menciona que el método científico es un método de investigación, cuya finalidad es ampliar el conocimiento actual de una realidad de nuestro entorno, guiándonos hacia la forma correcta de realización de un estudio e indicando el camino o procedimiento que se seguirá para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, de tal manera que, gracias a la utilización del método científico, fue factible investigar a profundidad sobre la temática propuesta. Posteriormente, se recabó datos significativos que fueron analizados, y finalmente se expondrá los resultados obtenidos.

3.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio de investigación que corresponde es el estudio descriptivo correlacional, entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, y de corte transversal.

El estudio es de tipo descriptivo, ya que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). El presente proyecto dió a conocer como se manifiestan las variables tanto de estrés

laboral, como de satisfacción laboral, exponiendo sus características y comportamientos en un grupo determinado de personas.

Para investigaciones de tipo correlacional, (Hernández et al., 2010), señalan que, se asocia variables para conocer el grado de relación entre dos conceptos o categorías a través de la medición y cuantificación de las mismas. En el presente trabajo investigativo, se relacionó la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral, las cuales fueron cuantificadas para analizar la relación existente entre ambas. Por último, el estudio de investigación es de corte transversal ya que se realizó en un momento y tiempo determinado.

3.3. Población y muestra

La población de interés consta de todos los empleados pertenecientes al área de producción de la empresa PRODEGEL S.A. Se contó con la participación de 76 colaboradores de la población total de 84 empleados, esto sucedió debido a ausencias por enfermedad y permisos justificados.

Sobre las características de la población, en su totalidad pertenecen al género masculino, distribuidos entre ocho cargos del área de producción, sus domicilios están localizados entre los cantones Ambato, Pelileo, Totoras, Salcedo, Quero y Baños, sus edades oscilan entre los 20 y 69 años, y su formación académica consta de estudios primarios, secundarios, tecnologados y educación superior.

Es necesario recalcar que no fue necesario extraer una muestra de la población, debido a que el universo con el que se va a trabajar es relativamente pequeño, además no hay otra empresa que maneje el mismo modelo de gestión circular en el sector. El único lineamiento utilizado para escoger a los participantes, fue que el

colaborador forme parte del área de producción, ya que es exclusivamente en esta área donde se maneja la estructura de tipo circular, situación que es primordial para la realización de esta investigación.

3.4. Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que permitan recoger información cuantitativa, una para la variable de estrés laboral y otra para la variable de satisfacción laboral. Adicionalmente, se realizó una ficha sociodemográfica *Ad Hoc* para obtener información referente a nombre, edad, estado civil, cantón de residencia, formación académica y cargo en el que trabaja.

3.4.1. Escala de Estrés Laboral OIT-OMS¹

La escala de estrés laboral OIT-OMS es un instrumento diseñado para cuantificar los niveles de estrés laboral (Anexo1). La herramienta consta de 25 ítems relacionados con diversas áreas las cuales son: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. La modalidad de respuesta del cuestionario es una escala tipo Likert de siete puntos, es decir que, para cada reactivo, la escala requiere de una sola opción de respuesta, la cual oscila entre 1 y 7, en donde 1 = “nunca” y 7 = “siempre”. La validez y confiabilidad de la prueba fue establecida mediante un estudio realizado por Suarez (2013) en Perú, en el que se demostró que el instrumento posee una fiabilidad de 0,966 según el Alfa de Cronbach, considerado un nivel de confiabilidad muy alto.

¹ Esta sección fue redactada según la información recogida de Llanea, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. (10ma ed.). Madrid: Editorial Lex Nova. Recuperado de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm

Se decidió utilizar esta escala, debido a sus reactivos de fácil entendimiento y al tiempo de resolución del test, el cual oscila entre los 20 y 25 minutos aproximadamente. Además, esta es una herramienta que ha sido aplicada en diversas investigaciones de tipo correlacional en la realidad sudamericana que, a su vez, guardan grandes similitudes con el tema planteado.

Como el instrumento no contaba con una sección en la que se explique las instrucciones del mismo, se añadió un bloque explicativo y se adjuntó al cuestionario.

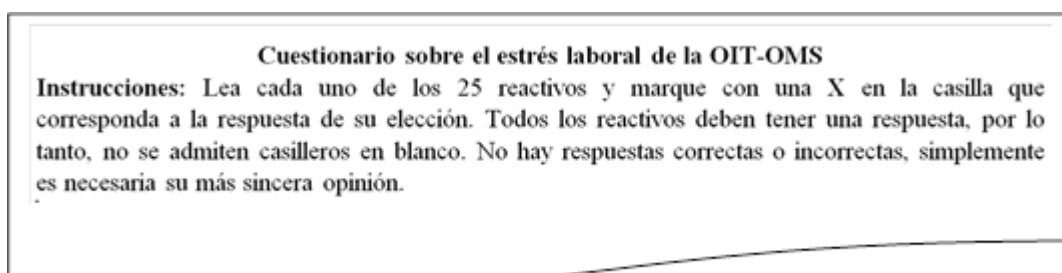


Gráfico3.3: Instrucciones Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

3.4.2. Escala General de Satisfacción NTP 394

La Escala General de Satisfacción laboral NTP 394, es una herramienta que permite cuantificar el constructo de satisfacción laboral mediante las respuestas de los participantes, reflejando las experiencias de los trabajadores en el ámbito laboral (Anexo2). El instrumento mide satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, consideradas las dos dimensiones de la satisfacción laboral, según la teoría de los factores higiénicos de Herzberg. La subescala perteneciente a los factores intrínsecos reconoce aspectos como el reconocimiento por el trabajo, promoción, contenido de la tarea y responsabilidad, entre otros. De igual manera, la subescala que evalúa factores extrínsecos tiene que ver con aspectos relacionados a la organización del

trabajo, como pueden ser: condiciones físicas del trabajo, horarios de labores y remuneraciones. El instrumento consta de 15 reactivos, calificados mediante una escala tipo Likert de siete puntos, en donde cada reactivo requiere una respuesta única, la cual debe ser escogida entre 7 opciones, las que van de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”.

La validez y confiabilidad de la prueba se establecieron en las tres dimensiones que mide el instrumento, a través del Alfa de Cronbach. Es así que se obtiene en la dimensión de satisfacción general una confiabilidad de entre 0.85 y 0.88. En la dimensión de satisfacción intrínseca se obtuvo una confiabilidad que se encuentra entre 0.79 y 0.85. Por último, en la tercera dimensión, se muestra un grado de confiabilidad que oscila entre 0.74 y 0.78.

Se usó este instrumento debido a que sus reactivos son de fácil comprensión. Además, su aplicación toma de 10 a 15 minutos máximo y evalúa tres dimensiones de la satisfacción laboral, simultáneamente.

El instrumento fue modificado en aspectos de forma, para facilitar su lectura y entendimiento. Adicionalmente, se agregó una sección de instrucciones generales para el correcto desarrollo del cuestionario, ya que el original no contaba con una sección que explique los lineamientos que contiene el test.

Test NTP 394 (Satisfacción Laboral)

Instrucciones: Lea cada uno de los 15 reactivos y marque con una X en la casilla que corresponda a la respuesta de su elección. Todos los reactivos deben tener una respuesta, por lo tanto, no se admiten casilleros en blanco. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente es necesaria su más sincera opinión.

Gráfico 3.4. Instrucciones Test NTP 394

3.5. Procedimiento

Para la aplicación de los instrumentos de evaluación que se utilizaron en el presente trabajo de investigación, se requirió de la colaboración y apertura de tanto la dirección, como de los colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A. Fue así que se estableció el primer contacto con Gladys Gamboa, Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, programando una reunión de logística para definir los detalles de la evaluación, requisitos, distribución de grupos y horarios. Como un requisito previo a la aplicación de las evaluaciones, se solicitó una capacitación, por parte de la empresa, que cubra el tema de “Las adicciones”, solicitud a la que se accedió.

En la reunión de logística, se acordó distribuir a toda la población de interés en cuatro grupos de aproximadamente 20 personas, tomando en cuenta la disponibilidad de la empresa, se estableció trabajar con dos grupos diarios el 28 y 31 de octubre del 2016, en horarios de 08H00 a 09H00 y de 10H00 a 11H00.

Inicialmente, se procedió a exponer la capacitación solicitada por la empresa, la cual tuvo una duración de 25 minutos aproximadamente, para la cual se contó con el apoyo tanto logístico, como de expositora, de Gladys Gamboa.

A continuación, se entregó los cuestionarios de evaluación a los participantes, explicando la naturaleza y razón de las mismas, posteriormente, las instrucciones de cada test fueron descritas, y se recalcó que cualquier duda es bienvenida a aclaraciones. Finalmente, se ofreció el espacio respectivo para que los participantes pudieran llenar los cuestionarios.

Una vez que todos los colaboradores terminaron de responder los test, se procedió a recoger las evaluaciones, agradeciendo su participación, indicando que los resultados de la investigación se encontrarán próximamente en la biblioteca de la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4. Introducción

A continuación, se procedió a analizar los resultados obtenidos a través de la aplicación de los dos test propuestos anteriormente. En primer lugar se analizó las características de la población a través de los datos sociodemográficos, después se diagnosticó los niveles de estrés laboral y de satisfacción laboral conseguidos a través de las herramientas de evaluación, posteriormente se obtuvo el coeficiente de correlación adquirido entre las dos variables propuestas, a continuación se realizó un análisis comparativo entre los datos sociodemográficos obtenidos y los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral detectados; por último, se expone la fiabilidad de las herramientas utilizadas.

4.1. Características de la Población

Las características de la población fueron analizadas mediante tablas de frecuencias, las cuales contienen las frecuencias (f) y porcentajes (%), según la característica poblacional que se analice.

En primer lugar se estudió a la población según el área en la que trabajan, es así que el personal del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A. se distribuye en ocho cargos distintos, de acuerdo a la labor que deben realizar en la planta, los cuales

son: Húmedo Seco, Encalado, Encalado-Acidulado, Mantenimiento, Compras, Efluentes, Aseguramiento de la Calidad y Bodega.

Tabla 2.4: Distribución del personal de producción por áreas

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Húmedo Seco	18	23,7
Encalado	5	6,6
Encalado Acidulado	15	19,7
Mantenimiento	13	17,1
Áreas Compras	4	5,3
Efluentes	9	11,8
Aseguramiento de la Calidad	8	10,5
Bodega	4	5,3
Total	76	100,0

Se observa en la Tabla 2.4 que del área de producción, los cargos con mayor número de empleados son: Húmedo Seco con un 27,7% del total de la población, seguido por el área de Encalado Acidulado con 19,7% y Mantenimiento con 17,1%; a continuación se muestran las áreas donde hay menor número de colaboradores, como son el área de Efluentes con 11,8%, Aseguramiento de la Calidad con el 10,5%, Encalado con un 6,6% y por último el área de Compras y el área de Bodega, ambas con 5,3%. Todos los porcentajes mostrados indican el porcentaje total de la población que trabaja en cada uno de los cargos del área de producción.

Tabla 4.3: Edad de la población

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Edades	20-29	18	23,7
	30-39	24	31,6
	40-49	21	27,6
	50-59	11	14,5
	60-69	2	2,6
	Total	76	100,0

En la Tabla 4.3 se puede apreciar las edades de la población, en donde se evidencia predominancia numérica de tres rangos de edad, primero los colaboradores de 30-39 años de edad con 31,6% del total de la población, seguidos por aquellos comprendidos entre los 40-49 años de edad con un 27,6% y después el rango de 20-29 años de edad con 23,7%. Los rangos con menor porcentaje son los comprendidos entre 50-59 años de edad con un 14,5% y entre 60-69 años de edad con 2,6%. Acerca de las edades de los empleados, Mansilla (2000) en su investigación sobre de las etapas del desarrollo humano, elabora una clasificación de los adultos según sus edades, de esta manera según los aportes del autor y con los resultados obtenidos, se evidencia que la mayor parte de la población está constituida por adultos jóvenes y adultos intermedios entre los 20 y 49 años de edad.

Tabla 4.4: Estado civil de la población

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Estado Civil	Soltero	8	10,5
	Casado	61	80,3
	Unión Libre	5	6,6
	Viudo	2	2,6
	Total	76	100,0

En cuanto al estado civil, se puede apreciar en la Tabla 4.4 que el 80,3% de la población son casados, el 10,5% son solteros, 6,6% se encuentran en unión libre y 2,6% son viudos.

Tabla 4. 5: Cantón de domicilio de la población

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	
Lugar de Domicilio	Ambato	43	56,6
	Pelileo	27	35,5
	Totoras	3	3,9
	Salcedo	1	1,3
	Quero	1	1,3
	Baños	1	1,3
	Total	76	100,0

Respecto al lugar de domicilio de los colaboradores, se aprecia una predominancia de dos cantones en particular, los cuales son Ambato con 56,6% y Pelileo con 35,5%, lo que se debe a que la empresa se encuentra justo entre estos dos cantones. Existen porcentajes mínimos pertenecientes a otros lugares de residencia, como son: Totoras con 3,9% y Salcedo, Quero y Baños, cada uno con 1,3% (Ver Tabla 4.5).

Tabla 4. 6: Formación académica de la población

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	
Formación Académica	Primaria	9	11,8
	Secundaria	56	73,7
	Tecnologado	7	9,2
	Superior	2	2,6
	Sin formación académica	2	2,6
	Total	76	100,0

En la Tabla 4.6 es visible los porcentajes del personal en cuanto a su formación académica, es así que se puede apreciar que la mayor parte de la población posee conocimientos académicos de secundaria, llegando a ser el 73,7% del total de la población, seguido de un 11,8% perteneciente al estrato de educación primaria, después con menor porcentaje se observa al estrato de tecnólogo con 9,2% y por último porcentajes mínimos de educación superior y sin formación académica de 2,6% para cada estrato.

4.2. Resultados de la evaluación de estrés laboral

Para identificar los niveles de estrés laboral de la empresa PRODEGEL S.A, se utilizó el instrumento denominado cuestionario de estrés laboral OIT-OMS. Para la interpretación del nivel de estrés general, la herramienta define cuatro puntos de corte, cada uno con distinto significado, los cuales se ilustran en la siguiente tabla.

Tabla 4. 7: Interpretación de los niveles de estrés laboral general OIT-OMS

Estratos	Rango de Puntuaciones
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Esta información fue obtenida de Llana, F. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. (10ma ed.). Madrid: Editorial Lex Nova. Recuperado de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.html

Los rangos de puntuación expuestos en la Tabla 4.7, permitieron clasificar la puntuación del nivel de estrés general obtenido, según los cuatro estratos que indica la herramienta.

A continuación, se muestra una ilustración lineal que representa los niveles de estrés laboral general identificados mediante la aplicación del instrumento de evaluación.

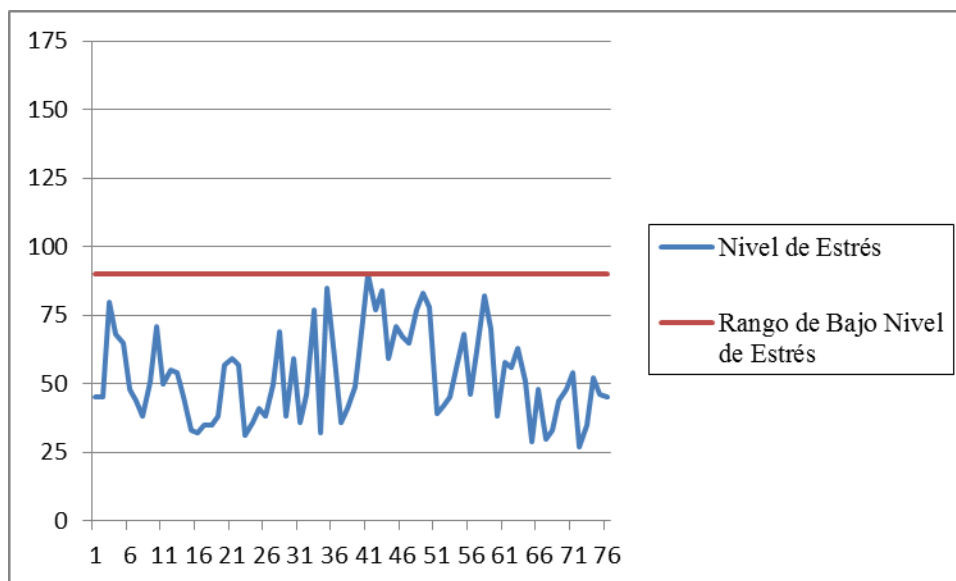


Gráfico 4.5: Niveles de estrés laboral

En el Gráfico 4.5: **Niveles de estrés laboral**, el eje x representa a la población participante de la investigación, mientras que el eje y representa las puntuaciones que se puede obtener en el test. Es apreciable que todos los casos de estudio se encuentran bajo el primer punto de corte, correspondiente a todas las puntuaciones menores a 90,2 (Ver Tabla 4.7). Esto indica que toda la población de estudio se encuentra en el rango de bajo nivel de estrés.

4.2.1. Resultados de la evaluación del estrés laboral por dimensiones

El cuestionario de estrés laboral OIT-OMS, a su vez permite analizar siete dimensiones con relación al estrés laboral, las cuales son: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Para obtener las puntuaciones de cada una de las dimensiones, la herramienta establece rangos indicados en la siguiente tabla.

Tabla 4.8: Interpretación de las dimensiones de estrés laboral

Dimensiones	Rango de Puntuaciones	Punto de Corte*
Clima Organizacional	4-28	16
Estructura Organizacional	4-28	16
Territorio Organizacional	3-21	12
Tecnología	3-21	12
Influencia del Líder	4-28	16
Falta de Cohesión	4-28	16
Respaldo del Grupo	3-21	12

Fuente: Esta información fue obtenida de Llana, F. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. (10ma ed.). Madrid: Editorial Lex Nova. Recuperado de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.html.

*Notas:** Esta información fue tomada de la tabla original contenida en el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS, con la particularidad que únicamente se utilizó las columnas de dimensiones y de rango de puntuaciones. Adicionalmente se añadió la columna de puntos de corte.

En la Tabla 4.8 se aprecia los rangos de puntuaciones a obtener en cada una de las dimensiones del estrés laboral. De manera que, a menor puntuación se infiere que será menor el nivel de estrés; mientras que, a mayor puntuación el nivel de estrés será mayor. Como en la herramienta original no existen puntos de corte entre los rangos de puntuaciones, se optó por establecerlos. Fue necesario definir puntos de corte para interpretar las dimensiones del test y asignar el nivel de estrés presente en cada una de ellas, es así que, si la puntuación de la dimensión es menor al punto de corte, se interpreta como bajo nivel de estrés y si la puntuación lo sobrepasa, indica alto nivel de estrés.

Para un análisis más compacto de los niveles de estrés de las dimensiones que maneja este instrumento de evaluación, se decidió agruparlos en un gráfico que muestre la división porcentual de los niveles de estrés según cada dimensión.

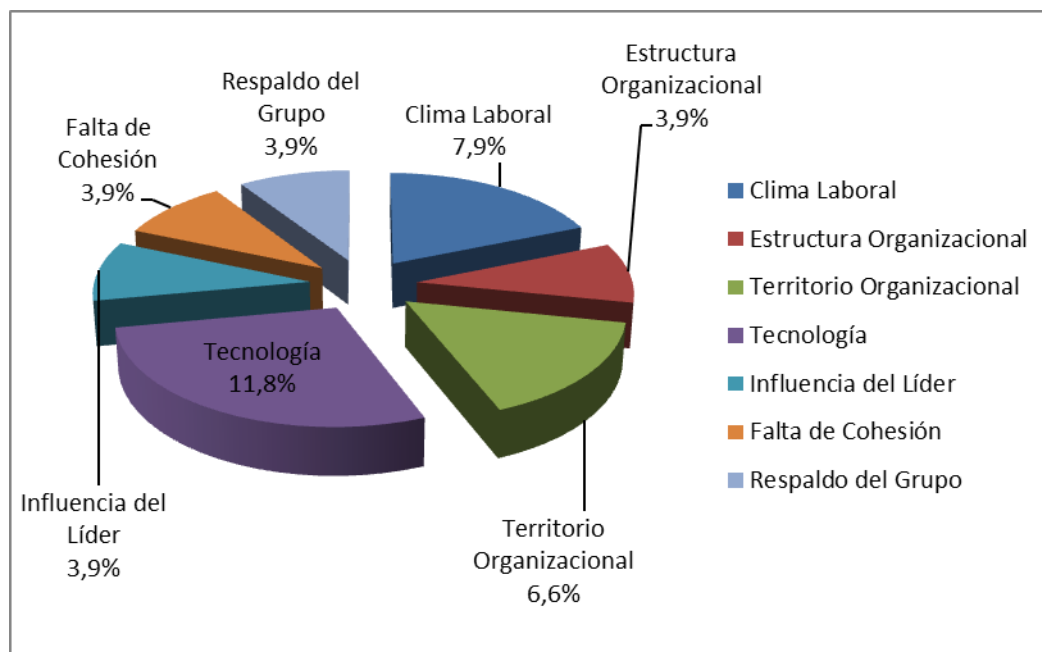


Gráfico 4.6: División porcentual de los niveles de estrés por dimensión

En el Gráfico 4.6: **División porcentual de los niveles de estrés por dimensión**, se presenta en porcentajes la población que evidencia altos niveles de estrés en cada una de las dimensiones con relación al estrés laboral. A primera vista se puede observar que todos los porcentajes que indican altos niveles de estrés, en realidad no son representativos, lo que apoya el resultado obtenido anteriormente en el análisis de los niveles de estrés laboral general (Ver Gráfico 4.5: **Niveles de estrés laboral**). Es apreciable que los indicadores porcentuales más altos que se obtuvo fue en la dimensión de tecnología con un 11,8% (Ver Gráfico 4.6) y en la dimensión de clima laboral con 7,9% (ver Gráfico 4.6).

Al considerarse a la dimensión de tecnología como la generadora de mayor estrés entre los colaboradores, se puede inferir que hay ciertas falencias en la utilización y capacitación acerca del equipo tecnológico necesario para la realización de las labores diarias en el área de producción de la empresa. En cuanto a la dimensión de

clima organizacional, será necesario reforzar en cierta medida la misión, visión y metas de la organización, así como sus estrategias, políticas y objetivos, para de esta manera llenar estos vacíos detectados, que en cierta medida son mínimos, pero sería un error ignorarlos, ya que con el tiempo podrían convertirse en un problema.

4.3. Resultados de la evaluación de satisfacción laboral

Para la evaluación de satisfacción laboral se utilizó la Escala General de Satisfacción NTP 394. Esta herramienta permite evaluar satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Para su interpretación se debe sumar las puntuaciones de acuerdo a los reactivos de cada escala y compararlos con los rangos de la siguiente tabla.

Tabla 4.9: Interpretación de la escala de satisfacción laboral

Escala	Rango de Puntuaciones	Punto de Corte
Satisfacción General	15 - 105	60
Satisfacción Intrínseca	7 - 49	28
Satisfacción Extrínseca	8 - 56	32

Fuente: Esta sección fue redactada según la información recogida de Warr, P. Cook, J. & Wall, T. (1979). Overall Job Satisfaction [NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción; J. Pérez, & M. Fidalgo, Trad.]. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Nota: La columna de puntos de corte se la añadió y adjuntó a la tabla ya que el test no categoriza sus resultados.

En la Tabla 4.9, se observan las tres escalas que permite evaluar la herramienta utilizada, al igual que el rango de puntuaciones correspondiente a cada escala. Adicionalmente, se generó puntos de corte para categorizar los resultados obtenidos mediante las puntuaciones en las distintas escalas, de modo que el punto de corte varía según el rango de puntuación que tenga la escala. De esta manera, si la puntuación es menor al punto de corte establecido, esto indica insatisfacción en la

escala, mientras que si la puntuación resultante sobrepasa el punto de corte, se interpreta como una escala que genera satisfacción.

4.3.1. Resultados de la escala de satisfacción extrínseca

La escala de satisfacción extrínseca se encarga de evaluar aspectos físicos del trabajo como: salario, remuneraciones, entorno físico, políticas de la empresa, seguridad en el trabajo y condiciones laborales. El siguiente gráfico representa los resultados obtenidos de la evaluación únicamente de la satisfacción extrínseca. Como un adicional, se presenta posteriormente una tabla que revela las frecuencias (f) y porcentajes (%) obtenidos en esta escala.

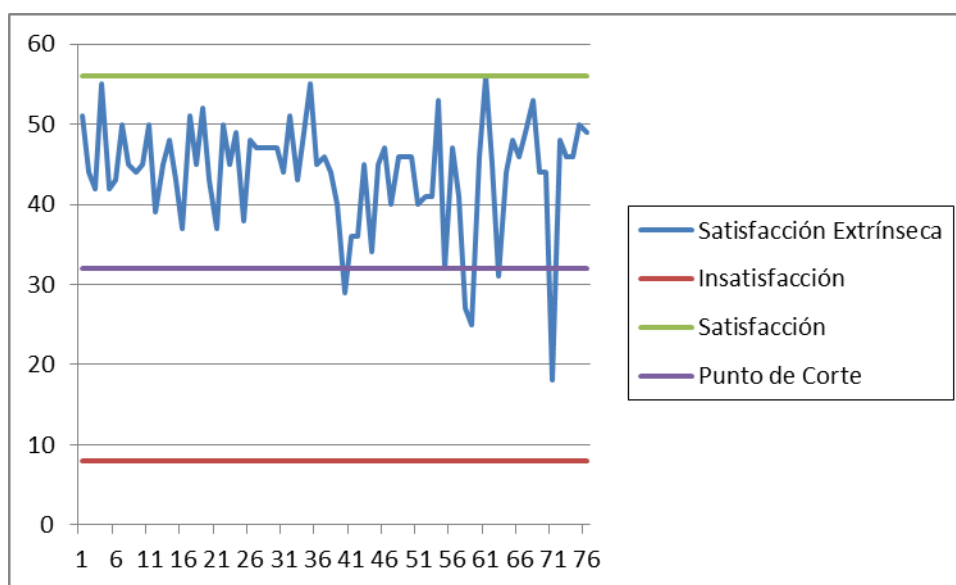


Gráfico 4.7: Representación de satisfacción extrínseca

Tabla 4. 10: Frecuencias de satisfacción extrínseca

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	5	6,6
Satisfecho	71	93,4
Total	76	100

Nota: A la columna de frecuencia se le asignó la simbología (f), mientras que a la columna de porcentaje (%)

En el Gráfico 4.7: **Representación de satisfacción extrínseca** se observa la representación lineal de las puntuaciones de la escala y tres líneas adicionales que representan: límite superior, límite inferior y punto de corte. Al analizar la trayectoria de las puntuaciones de la escala de satisfacción extrínseca y teniendo en cuenta que el 93,4% de la población (Ver Tabla 4.10) sobrepasa el punto de corte establecido para esta escala, que en este caso es de 32 puntos (ver Tabla 4.9). Se concluye con que hay un alto nivel de satisfacción en cuanto a los factores físicos, de remuneración y seguridad que la empresa tiene que ofrecer.

Warr, Cook y Wall (1979) mencionan que los factores extrínsecos actúan como un generador de insatisfacción laboral, es así que teniendo altos niveles de satisfacción en este aspecto, se está previniendo que a futuro se genere insatisfacción laboral general.

4.3.2. Resultados de la escala de satisfacción intrínseca

La escala de satisfacción intrínseca identifica aspectos referidos a los contenidos del trabajo mismo, reconocimiento, promociones, responsabilidades y aspectos motivadores del empleo o de sus compañeros de trabajo. A través del siguiente gráfico se expone los resultados obtenidos de esta escala, al igual que se complementa esta información con una tabla de frecuencias (f) y porcentajes (%) de la escala de satisfacción intrínseca.

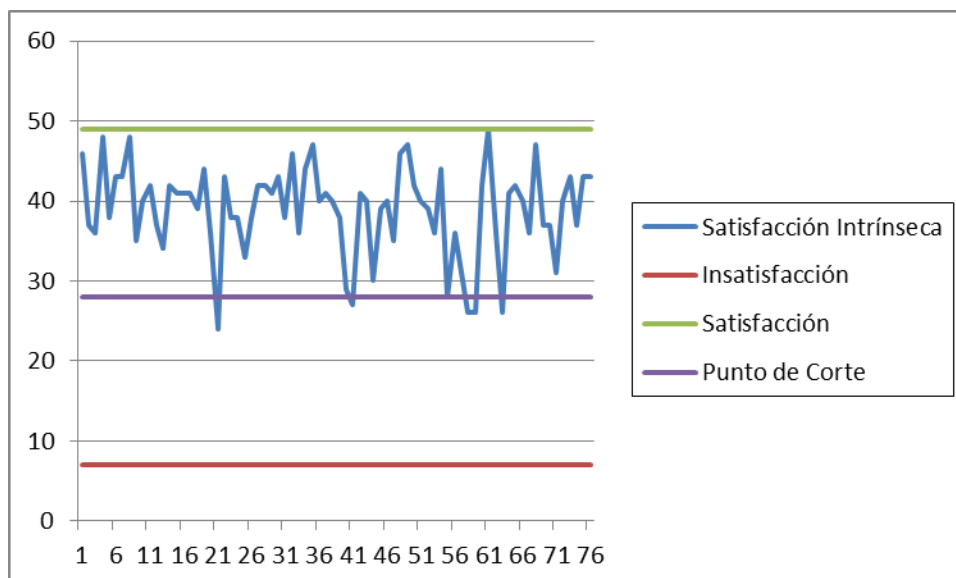


Gráfico 4.8: Representación de satisfacción intrínseca

Tabla 4.11: Frecuencias de satisfacción intrínseca

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	5,3
Satisfecho	72	94,7
Total	76	100

Nota: A la columna de frecuencia se le asignó la simbología (f), mientras que a la columna de porcentaje (%)

Mediante el Gráfico 4.8: **Representación de satisfacción intrínseca**, se puede apreciar la trayectoria de la representación lineal correspondiente a la escala de satisfacción intrínseca, en donde se evidencia que el 94,7% de los participantes (Ver Tabla 4.11) sobrepasa el punto de corte establecido para esta escala, que en este caso corresponde a 28 puntos (Ver Tabla 4.9). Este hallazgo indica que, existe un alto nivel de satisfacción en cuanto a los factores intrínsecos en la empresa, evidenciando así la adecuada motivación en el lugar de trabajo, otorgada posiblemente a través de reconocimientos y relaciones amistosas entre compañeros. Esto a su vez genera confianza y niveles de responsabilidad propia entre los colaboradores, quienes se

comprometen con su trabajo y lo cumplen de la mejor manera, no por obligación, sino por voluntad propia.

Según Warr, Cook, & Wall (1979), los factores intrínsecos promueven la generación de satisfacción laboral entre los colaboradores, es así que, si los altos niveles de satisfacción en esta escala se siguen manteniendo, las actitudes positivas, la voluntad propia, el realizar un trabajo de alta calidad seguirán promoviéndose, y el concepto de empleado insatisfecho en la empresa, será solo un mito.

4.3.3. Resultados de la escala de satisfacción general

La escala de satisfacción general se obtiene sumando las puntuaciones de las escalas de satisfacción extrínseca e intrínseca. Es así que, se juntaron los aspectos tanto físicos como motivadores que generan satisfacción o disminuyen insatisfacción para ser analizados de manera general. Mediante la gráfica a continuación se representa la satisfacción general manifestada por toda la población, la cual a su vez se complementa con una tabla en donde se muestran las frecuencias (f) y porcentajes (%) de los resultados obtenidos.

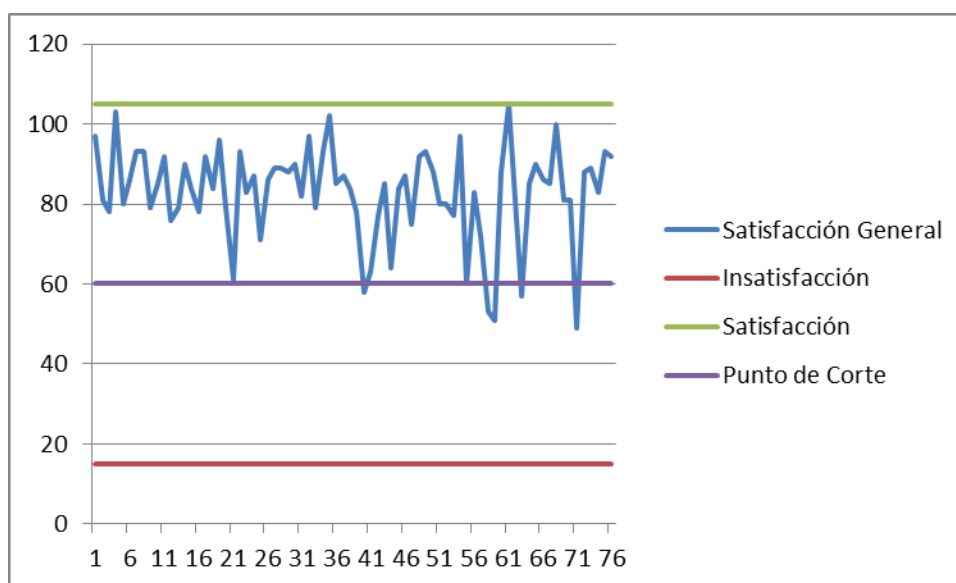


Gráfico 4.9: Representación de satisfacción general

Tabla 4.12: Frecuencias de satisfacción general

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	5	6,6
Satisfecho	71	93,4
Total	76	100

Notas: A la columna de frecuencia se le asignó la simbología (f), mientras que a la columna de porcentaje (%)

Mediante el Gráfico 4.9: **Representación de satisfacción general**, es apreciable que los niveles de satisfacción general manifestados por la población son de alto nivel, es decir los empleados se sienten a gusto con los factores tanto físicos como motivacionales que la empresa les ofrece. En la Tabla 4.12 se puede evidenciar que el 93,4% del total de la población supera el punto de corte establecido de 60 puntos (Ver Tabla 4.9) en esta escala.

Por lo tanto, y de acuerdo a los porcentajes obtenidos se concluye con que los empleados de la empresa se encuentran satisfechos con los factores tanto físicos como motivadores que la empresa les ofrece, esto es evidenciable en las actitudes positivas de los colaboradores, en el bajo índice de conflictos y en los altos índices de productividad de los empleados del área de producción de la empresa. Mediante el análisis de las frecuencias expuestas en la Tabla 4.12, se puede evidenciar 5 casos de insatisfacción general, que a simple vista no se alejan significativamente del punto de corte (ver Tabla 4.9); sin embargo, es un hallazgo a tomar en cuenta para próximas investigaciones.

4.4. Análisis Correlacional

Una vez analizados los resultados obtenidos en las evaluaciones de estrés laboral y satisfacción laboral, la siguiente propuesta de la investigación fue verificar si existe una correlación entre las variables mencionadas anteriormente. Para obtener el coeficiente de correlación de Spearman, se ingresó los datos en el programa SPSS y se logró establecer el índice de correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral; los resultados fueron los siguientes.

Tabla 4.13: Correlación y significancia entre estrés laboral y satisfacción laboral

Método	Variable	Análisis	Nivel de Estrés	Satisfacción General
Spearman	Estrés Laboral	r	1,000	-0,256*
		Sig.		0,026
	Satisfacción Laboral	Casos	76	76
		ρ	-0,256*	1,000
		Sig.	0,026	.
		Casos	76	76

Notas: (r) significa el coeficiente de correlación y la abreviatura (Sig.) indica el valor de la significancia

La información presentada en la Tabla 4.13, evidencia que mediante la información obtenida de los 76 casos, existe un coeficiente de correlación (r) negativo de - 0,266 entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación negativo obtenido indica que en ausencia de una variable, existe mayor presencia de la otra variable; en este caso, a menor presencia de estrés, mayor satisfacción laboral. A su vez, es necesario señalar que el coeficiente de correlación obtenido no es considerado como determinante, pero sí influyente, es decir, existe una considerable correlación, que influye sobre las dos variables propuestas, pero no la determina completamente. Por último, se obtuvo una significancia (Sig.) de 0.026 $p < .05$, lo que

indica que el número total de la población con la que se trabajó fue el adecuado para que la investigación sea válida.

4.5. Análisis Comparativo

Para el análisis comparativo entre los datos sociodemográficos y los niveles de estrés laboral y de satisfacción laboral obtenidos, se utilizó la plataforma para análisis estadístico SPSS, en el cual se ingresaron los datos y a través de tablas de contingencia se logró comparar los resultados obtenidos con los datos de la población de interés.

Cabe mencionar que, al no obtener altos niveles de estrés laboral (Ver Gráfico 4.5: **Niveles de estrés laboral**), relativamente pocos casos de insatisfacción laboral (Ver Tabla 4.12) y un bajo coeficiente de correlación (Ver Tabla 4.13), los análisis comparativos mediante tablas de contingencia no generaron resultados relevantes; sin embargo, se logró detectar una particularidad al comparar los resultados del test de satisfacción laboral con los cargos del área de producción, este hallazgo se presenta a continuación.

Tabla 4.14: Tabla de contingencia entre satisfacción laboral y cargos del área de producción

		Análisis	Interpretación Satisfacción General		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
	Húmedo Seco	f	0	18	18
			0,0%	23,7%	23,7%
	Encalado	f	0	5	5
			0,0%	6,6%	6,6%
Cargo	Encalado Acidulado	f	0	15	15
			0,0%	19,7%	19,7%
	Mantenimiento	f	5	8	13
			6,6%	10,5%	17,1%
	Compras	f	0	4	4
			0,0%	5,3%	5,3%

Efluentes	f	0	9	9
		0,0%	11,8%	11,8%
Aseguramiento de la Calidad	f	0	8	8
		0,0%	10,5%	10,5%
Bodega	f	0	4	4
		0,0%	5,3%	5,3%
Total	f	5	71	76
		6,6%	93,4%	100,0%

Notas: La abreviatura (f) representa las frecuencias y el símbolo (%) indica los porcentajes.

En la Tabla 4.14, se puede apreciar el análisis comparativo entre los niveles de satisfacción laboral y los ocho cargos del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A., en cada celda de la tabla se observan dos tipos de resultados, las frecuencias (f) y los porcentajes (%), que representan a los casos o porcentajes de colaboradores satisfechos o insatisfechos en los distintos cargos del área de producción. Al observar únicamente los resultados obtenidos en la columna de Insatisfechos, se identifica que todos los casos que indican insatisfacción laboral pertenecen al área de Mantenimiento. Este hallazgo es de gran importancia, ya que se logró identificar de donde provienen todos los casos de insatisfacción laboral en el área de producción de la empresa, de manera que una vez identificado el lugar donde se generó este indicador, a futuro se le facilitará a la empresa actuar sobre las posibles causas que generan insatisfacción en este cargo en específico.

Gracias a que la herramienta de satisfacción laboral analiza a la vez satisfacción intrínseca y extrínseca, es factible indagar sobre el indicador de insatisfacción detectado desde estas dos perspectivas adicionales.

Tabla 4.15: Tabla de contingencia entre satisfacción intrínseca y cargos del área de producción

Análisis	Interpretación Satisfacción Intrínseca		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	

Cargo	Húmedo Seco	f	0	18	18
			0,0%	23,7%	23,7%
	Encalado	f	1	4	5
			1,3%	5,3%	6,6%
	Encalado Acidulado	f	0	15	15
			0,0%	19,7%	19,7%
	Mantenimiento	f	3	10	13
			3,9%	13,2%	17,1%
	Compras	f	0	4	4
			0,0%	5,3%	5,3%
Efluentes	f	0	9	9	
		0,0%	11,8%	11,8%	
Aseguramiento de la Calidad	f	0	8	8	
		0,0%	10,5%	10,5%	
Bodega	f	0	4	4	
		0,0%	5,3%	5,3%	
Total	f	4	72	76	
		5,3%	94,7%	100,0%	

En la Tabla 4.15, son visibles cuatro casos que representan el 5,3% de la población total que indican sentir insatisfacción en cuanto a factores intrínsecos en su lugar de trabajo. De éstos, tres casos corresponden nuevamente al área de Mantenimiento y un caso aislado en el área de Encalado.

Tabla 4.16: Tabla de contingencia entre satisfacción extrínseca y cargos del área de producción

		Interpretación Satisfacción Extrínseca			
		Análisis	Insatisfecho	Satisfecho	Total
Cargo	Húmedo Seco	f	0	18	18
			0,0%	23,7%	23,7%
	Encalado	f	0	5	5
			0,0%	6,6%	6,6%
	Encalado Acidulado	f	0	15	15
			0,0%	19,7%	19,7%
	Mantenimiento	f	5	8	13
			6,6%	10,5%	17,1%
	Compras	f	0	4	4
			0,0%	5,3%	5,3%
Efluentes	f	0	9	9	

		0,0%	11,8%	11,8%
Aseguramiento de la Calidad	f	0	8	8
		0,0%	10,5%	10,5%
Bodega	f	0	4	4
		0,0%	5,3%	5,3%
Total	f	5	71	76
		6,6%	93,4%	100,0%

Notas: La abreviatura (f) representa las frecuencias y el símbolo (%) indica los porcentajes.

La Tabla 4.16, presenta los datos obtenidos del análisis comparativo entre los resultados de satisfacción extrínseca y los ocho cargos del área de producción. Se identifica que los casos de insatisfacción extrínseca se encuentran exclusivamente en el área de Mantenimiento, apoyando el resultado obtenido en el análisis comparativo de satisfacción general (Ver Tabla 4.14). Se detectó el lugar donde se encuentran el 100% de los casos de insatisfacción general, y mediante los datos obtenidos en esta tabla (Ver Tabla 4.16) se logró identificar de manera más específica en que se reflejan estos indicadores de insatisfacción, que en este caso serían los factores extrínsecos del trabajo.

4.6. Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad de una herramienta es necesario para conocer si el cuestionario mide aquello que pretende medir. Para esto se utilizó el Alfa de Cronbach, la cual asume que los ítems medidos en escala tipo Likert, evalúan un mismo constructo y a su vez, están altamente correlacionados entre sí. Para su interpretación, la consistencia interna del instrumento será mayor, a medida que el coeficiente alfa se acerque más a 1.

Para evaluar los coeficientes del Alfa de Cronbach, George y Mallery (2003) sugieren la siguiente tabla tipo Likert:

Tabla 4.17: Interpretación de coeficientes Alfa de Cronbach

Coefficiente Alfa	Interpretación
>9	Excelente
>8	Bueno
>7	Aceptable
>6	Cuestionable
>5	Pobre
<5	Inaceptable

Fuente: Esta información fue extraída de George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Mediante las interpretaciones contenidas en la Tabla 4.17, es posible interpretar los coeficientes alfa obtenidos en las herramientas utilizadas en esta investigación.

Para extraer los coeficientes Alfa de Cronbach de las dos herramientas utilizadas en la investigación, se utilizó el programa SPSS, y el resultado obtenido fue el siguiente.

Tabla 4.18: Análisis de fiabilidad estrés laboral

Alfa de Cronbach	Número de Elementos
0,830	25

Se puede apreciar en la Tabla 4.18, un coeficiente alfa de 0,830 perteneciente a la herramienta de estrés laboral, lo que indica que el cuestionario posee un nivel de confiabilidad de Bueno (Ver Tabla 4.17).

Tabla 4.19: Análisis de fiabilidad satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Número de Elementos
0,890	15

Es observable en la Tabla 4.19 que el cuestionario de satisfacción laboral posee un coeficiente alfa de 0,890 lo que indica que el nivel de confiabilidad de la herramienta que evalúa satisfacción laboral es Bueno (Tabla 4.17).

4.7. Modelo Empírico Explicativo

Por último, se planteó realizar un modelo empírico explicativo que permita representar la relación entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Se utilizó el software SPSS para analizar los datos y se extrajo los coeficientes de correlación Spearman entre las variables de estudio y sus dimensiones. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

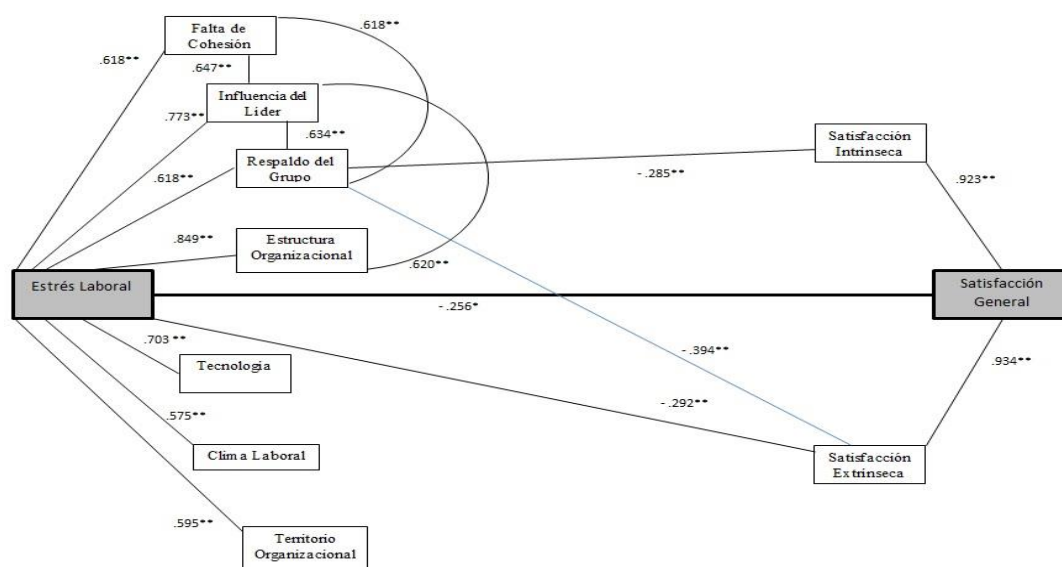


Gráfico 4.10: Modelo empírico explicativo entre estrés laboral y satisfacción laboral.

Al observar el Gráfico 4.10: Modelo empírico explicativo entre estrés laboral y satisfacción laboral., es posible identificar la relación entre las variables propuestas, al igual que los índices de correlación entre las dimensiones que cada variable presenta. De esta manera, se puede apreciar que la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral es de $-.256^*$, es decir, existe una correlación negativa débil entre estas variables, con un nivel de significancia de $\alpha \leq 0,05$, lo que indica que existe un 95% de probabilidad que la relación identificada realmente existe, con un margen de error del 5%. Este hallazgo indica que, en primer lugar existe una relación influyente pero no determinante entre estrés laboral y satisfacción laboral, adicionalmente la relación

obtenida es inversamente proporcional, es decir, a mayor presencia de una variable, disminuye la presencia de la otra variable. Esto concuerda con los estudios realizados por, (Guerra, Santander, & Rodríguez, 2017), (Hoboubi, Choobineh, KamariGhanavati, Keshavarzi, & Akbar Hosseini, 2017), (Navarro, 2016), (Brewer & McMaha-Landers, 2003), (Mansoor, Fida, Nasir, & Ahmad, 2011) y (Sánchez, 2011)

Además, se extrajeron los índices de correlación más significativos obtenidos entre las dimensiones analizadas en cada variable. En cuanto a la variable de estrés laboral y sus siete dimensiones, es posible apreciar altos índices de correlación positiva, los más representativos son los correspondientes a las dimensiones de estructura organizacional con un índice de correlación de $.849^{**}$, influencia del líder con $.773^{**}$ y tecnología con $.703^{**}$ (Ver Gráfico 4.10), lo que señala que estas tres dimensiones son las que más influyen sobre los niveles de estrés según este instrumento de evaluación utilizado. Adicionalmente, se analizó las dimensiones de la variable de estrés laboral y se obtuvo aquellas relaciones con el índice de correlación más significativo. De igual manera se adquirió índices de correlación positivos significativos entre los cuales resaltan las relaciones entre las dimensiones falta de cohesión, influencia del líder, respaldo del grupo y estructura organizacional (Ver Gráfico 4.10).

A continuación, acerca de la variable satisfacción laboral, se observaron índices de correlación positivos significativos entre sus dos dimensiones, con satisfacción intrínseca se obtuvo $.923^{**}$ y con satisfacción extrínseca $.934^{**}$ (Ver Gráfico 4.10). Posteriormente, se estableció relaciones entre las dimensiones de cada variable, obteniendo así correlaciones negativas débiles, pero que superan el índice de correlación entre las variables de estrés laboral y de satisfacción laboral, de manera

que, se obtuvo índices de correlación significativos entre satisfacción extrínseca y la dimensión respaldo del grupo con $-.394^{**}$, de igual manera con falta de cohesión con $-.298^{**}$ (Ver Gráfico 4.10) y por último con la variable estrés laboral con $-.292^{**}$, de modo que los factores extrínsecos o físicos guardan mayor relación con el estrés laboral y también con el respaldo del grupo probablemente debido a la organización circular o celular que la empresa maneja.

En conclusión, se detectó que existe mayor relación entre estrés laboral y satisfacción extrínseca, es decir, son los factores físicos los que producen mayor o menor estrés en los colaboradores. Por otra parte, la dimensión respaldo del grupo presenta significativos índices de correlación entre la satisfacción intrínseca y extrínseca, lo que indica que el apoyo grupal es un gran determinante en la satisfacción de los empleados, esto posiblemente se deba a la forma de organización que la empresa maneja, en donde se promueve el trabajo en equipo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se revisó información bibliográfica relacionada a los temas de estrés laboral, satisfacción laboral y manejo de autoridad, tomando en cuenta tanto a autores clásicos como a estudios e investigaciones recientes que apoyan al enriquecimiento teórico y práctico de las variables mencionadas. Entre los autores cuyos aportes fueron utilizados para la realización de este estudio se puede mencionar a Robbins, Selye, Mason, Chiavenato, Gisper, Floria, Herzberg, entre otros.
- Los empleados del área de producción de la empresa PRODEGEL S.A. en su totalidad, se encuentran en el rango de Bajo Nivel de Estrés. Por otro lado, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se aprecia que el 93.4% del total de los empleados, se encuentra satisfecho con su trabajo, tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos del mismo, teniendo solo un 6.6% del total de la población que evidencia niveles de insatisfacción en su trabajo, lo que corresponde a solo 5 casos del total de la población que evidencia insatisfacción laboral, con mayor incidencia de insatisfacción en cuanto a los factores intrínsecos del puesto de trabajo. Adicionalmente se logró identificar que todos estos casos provienen del personal que trabaja en cargos de Mantenimiento.

- Existe un coeficiente de correlación de $-0,256^*$ entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Este valor indica que existe una relación significativa entre las dos variables, la cual puede ser influyente, pero no determinante. Además, al obtener un índice de correlación negativo, se ratifica que la relación entre las dos variables es inversamente proporcional, es decir a mayor presencia de una variable, existe menor presencia de la otra variable y viceversa.
- Mediante el modelo empírico explicativo se pudo evidenciar que en la herramienta de evaluación de estrés laboral, las dimensiones de falta de cohesión, influencia del líder, respaldo del grupo, estructura organizacional y tecnología, son las que guardan un mayor índice de correlación con la variable de estrés laboral, es decir, al emitir un resultado, estas dimensiones son las que tienen mayor influencia sobre los niveles de estrés laboral general. Además, se identifica índices de correlación significativos entre el respaldo del grupo y la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca, lo que indica que el trabajo grupal, el compañerismo y la asociación en lugar del individualismo, en esta población en específica, generan elevados niveles de satisfacción laboral, lo cual probablemente se deba a la organización de tipo circular que la empresa implementa.
- Mediante el modelo empírico explicativo se pudo evidenciar que en esta población en particular, los determinantes de la variable estrés laboral están relacionados en mayor medida a las dimensiones de: falta de cohesión, influencia del líder, respaldo del grupo, estructura organizacional y tecnología. Además, existe mayor relación entre el respaldo del grupo y la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca. Es notable que las determinantes antes

mencionadas guardan mucha relación con el trabajo grupal, la asociación en lugar del individualismo y el liderazgo, relación que se genera posiblemente debido a la organización circular o celular que se maneja en esta empresa en particular.

- Por último, y después de haber revisado mediante fuentes bibliográficas la literatura que concierne tanto a estrés laboral como a satisfacción laboral, al haber diagnosticado los niveles de presencia en estas variables y al haber realizado un análisis estadístico correlacional y un modelo empírico explicativo entre las dos variables mencionadas, se concluye con que existe una relación significativa influyente más no determinante entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de Producción de la empresa PRODEGEL S.A., posiblemente debido al modelo de organización circular o celular con la que se maneja su personal, el cual potencia aspectos relacionados al trabajo grupal, participación y empoderamiento, aspectos que probablemente afectan de diferente manera la relación detectada entre las variables de estudio.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda continuar con la investigación mediante un análisis correlacional en otra empresa del sector que se maneje con el modelo de organización tradicional jerárquico, para de esta manera observar el comportamiento de estas dos variables en las dos poblaciones con distinto tipo de organización, así se podrá obtener una idea más clara de cuáles son los factores que influyen sobre cada variable, dependiendo del modo de organización sobre el que se desenvuelven sus integrantes.

- Al haber detectado de donde provienen los cinco casos que indican insatisfacción laboral en la Empresa PRODEGEL S.A., se recomienda que el departamento de recursos humanos de la empresa, realice una indagación más profunda y personal acerca de este hallazgo, mediante entrevistas o encuestas personales para identificar específicamente cual es la razón de insatisfacción en los cargos del área de Mantenimiento específicamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, D., & López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 435–452.
<https://doi.org/10.6018>
- Andueza, I. (2014). *Estrés laboral y burnout*. Universidad Pública de Navarra, España. Recuperado de <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/11267>
- Arias, W., Montes, I., & Masías, M. (2014). El modelo demanda control de karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de arequipa. *Revista Psicología*, 16(1), 64–77.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo* (5a ed.). México: Pearson Educación.
- Atalaya, M. (2001). Estrés laboral y su incidencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36.
- Borja, B. (2014). Ambiente, estructura organizacional y burnout en docentes de educación general básica y bachillerato de la ciudad de guayaquil. Universidad Casa Grande, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/202/6/Tesis676BORa.pdf>
- Bowling, N., & Cucina, J. (2015). Robert Hoppock: Early Job Satisfaction and Vocational Guidance Pioneer. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 53(2), 109–117.

- Boykins, C., Moore, M., & Nayyar, S. (2013). An Empirical Study of Leadership Styles. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, 5(2), 1–31.
- Brewer, E., & McMaha-Landers, J. (2003). The Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction of Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Career and Technical Education*, 20(1). Recuperado de <https://ejournals.lib.vt.edu/JCTE/article/view/622>
- Camargo, B. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78–86.
- Campos, J. (2001). Análisis y evaluación de variables presentes en el estrés laboral. (bases para la elaboración de un modelo de intervención). *Repositorio Académico - Universidad de Chile*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/136413>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (2a ed.). Colombia: McGrawhill.
- Dickerson, S., & Kemeny, M. (2004). Acute Stressors and Cortisol Responses: A Theoretical Integration and Synthesis of Laboratory Research. *Psychological Bulletin*, 130(3), 355–391. <https://doi.org/10.1037/0033>
- Floria, P. (2013). *Control del Estrés Laboral* (1ra ed.). Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, 1(100), 68–83.
- Gisper, C. (2008). *Psicología para Todos* (Vol. 3). Barcelona: Grupo Océano.

- Green, J. (2000). *Job Satisfaction of Community College Chairpersons*. Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia. Recuperado de <https://theses.lib.vt.edu/theses/available/etd-12072000-130914/unrestricted/JGreen.pdf>
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 17–23.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGrawhill Educación.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71. <https://doi.org/10.1016>
- Javed, M., Rafiq, M., Ahmed, M., & Khan, M. (2012). Impact of HR Practices on Employee Job Satisfaction in Public Sector Organizations of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research and Business*, 4(1), 348–363.
- Jin, M., & Lee, M. Y. (2012). The Effects of Autonomy, Experience, and PersonOrganization Fit on Job Satisfaction : The Case of Public Sector. *International Journal of Social Sciences*, 6(1), 18–44.
- Juarez, A., Vera, A., Gómez, V., Canepa, C., & Schnall, P. (2008). El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos. *Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Sociales*. Recuperado de <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/Juarez-Vera-Gomez-et al.pdf>

- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGrawhill Interamericana.
- Lupien, S., Maheu, F., Tu, M., Fiocco, A., & Schramek, T. (2007). The effects of stress and stress hormones on human cognition: Implications for the field of brain and cognition. *Brain and Cognition*, 65, 209–237.
<https://doi.org/10.1016>
- Mansilla, M. (2000). Etapas del Desarrollo Humano. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(2), 106–115.
- Manso, P. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 1(128), 79–86.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction a Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50–56.
- Mantilla, M., & García, D. (2010). Trabajo en equipos autodirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 51–71.
- Mena, L. L., & Álvarez, J. C. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 21(1), 149–165.
- Moreno, L., García, J., Valdehita, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 3(1), 95–108.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: Thomson Learning.
- Naranjo, M. L. N. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190.

- Navarro, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral*. Universidad de la Laguna, Tenerife. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>
- Procidano, M., & Heller, K. (1983). Measures of Perceived Social Support From Friends and From Family: Three Validation Studies. *American Journal of Community Psychology, 11*(1), 1–24. <https://doi.org/10.1007/BF00898416>
- Ramírez, C. (2011). *Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de salud de atención primaria*. Universidad de San Martín de Porres, Perú. Recuperado de <http://es.slideshare.net/Mineria15/influencia-de-los-factores-extrnsecosnfluencia-de-los-factores-intnsecos-y-extrnsecos-en-la-satisfaccin-laboral-de-los-profesionales-de-atencin-primaria>
- Robbins, S., & Judge, T. (2004). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.
- Romero, M. (2008). *Psicología Institucional* (1era ed.). Ecuador: CODEU TECNOLOGIA EDUCATIVA.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

- Sierra, R. (2007). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica* (5ta ed.). España: Thomson.
- Sousa, V. (2012). Empleo, condiciones de trabajo y salud. *Salud Colectiva*, 8(2), 101–106.
- Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional. Investigación y Práctica* (1era ed.). México: El Manual Moderno.
- Vilcaguano, D. (2011). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano para la florícola “Decoflor” S.A. de la provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1264>
- Yang, S.-B., Brown, G., & Moon, B. (2011). Factors Leading to Corrections Officers Job Satisfaction. *Public Personnel Management*, 40(4), 359–369.

ANEXOS

Anexo 1. Test estrés laboral

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Instrucciones: Lea cada uno de los 25 reactivos y marque con una **X** en la casilla que corresponda a la respuesta de su elección. Todos los reactivos deben tener una respuesta, por lo tanto, no se admiten casilleros en blanco. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente es necesaria su más sincera opinión.

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

Anexo 2. Test satisfacción laboral

Test NTP 394 (Satisfacción Laboral)

Instrucciones: Lea cada uno de los 15 reactivos y marque con una **X** en la casilla que corresponda a la respuesta de su elección. Todos los reactivos deben tener una respuesta, por lo tanto, no se admiten casilleros en blanco. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente es necesaria su más sincera opinión.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho Ni Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 3. Ficha de Datos Sociodemográficos

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS		
Área a la que pertenece:		
	Húmedo Seco	<input type="checkbox"/>
	Encalado	<input type="checkbox"/>
	Encalado-Acidulado	<input type="checkbox"/>
	Mantenimiento	<input type="checkbox"/>
	Compras	<input type="checkbox"/>
	Efluentes	<input type="checkbox"/>
	Aseguramiento de la Calidad	<input type="checkbox"/>
	Bodega	<input type="checkbox"/>
Su rango de edad está comprendido entre:		
	20-29	<input type="checkbox"/>
	30-39	<input type="checkbox"/>
	40-49	<input type="checkbox"/>
	50-59	<input type="checkbox"/>
	60-69	<input type="checkbox"/>
Estado civil:		
	Soltero	<input type="checkbox"/>
	Casado	<input type="checkbox"/>
	Unión Libre	<input type="checkbox"/>
	Viudo	<input type="checkbox"/>
Lugar de domicilio:		
	Ambato	<input type="checkbox"/>
	Pelileo	<input type="checkbox"/>
	Totoras	<input type="checkbox"/>
	Salcedo	<input type="checkbox"/>
	Quero	<input type="checkbox"/>
	Baños	<input type="checkbox"/>
Formación académica		
	Primaria	<input type="checkbox"/>
	Secundaria	<input type="checkbox"/>
	Tecnologado	<input type="checkbox"/>
	Superior	<input type="checkbox"/>
	Sin Formación Académica	<input type="checkbox"/>

Anexo 4. Validación de instrumentos utilizados por parte de los beneficiarios

Ambato, Octubre 5 de 2016

Señores

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Presente

De mi consideración:

Por la presente, en mi calidad de Jefa de Talento Humano de la Empresa PRODEGEL S.A. doy fe que, los instrumentos que se aplicarán por parte del estudiante Ismael Andrés Albán Marañón, para el desarrollo de la tesis con el tema: "Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso PRODEGEL S.A.", son los más adecuados e idóneos en cuanto a contenido, relevancia y pertinencia para aplicarlos entre los colaboradores de la empresa.

Segura de que los resultados que se obtengan serán los esperados de acuerdo a la realidad de la Empresa a la que represento, suscribo.

Atentamente,

Dra. Gladys Gamboa

JEFA DE TALENTO HUMANO PRODEGEL S.A.

