



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y
DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LA CARRERA DE
PSICOLOGÍA

TEMA

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
DE MILAGRO.

AUTORES: ANTONIO JOSE MINDIOLAZA SANCHEZ Y DANIA
ESTEFANIA ROMERO GUEVARA

TUTOR:

Mgtr. PILAMUNGA ASACATA DIANA ELIZABETH

MILAGRO, OCTUBRE2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo **Antonio Jose Mindiolaza Sánchez**, autor de la investigación con C.I.0943092510, en calidad de autor y titular: “El estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Estatal de Milagro”.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la cesión de derecho del autor, como requisito previo para la obtención de mi título de grado, como aporte conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra.

De la misma manera, autorizo a la universidad estatal de milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el art. 144 de la ley orgánica de educación superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Autor 1
Antonio Jose Mindiolaza Sánchez
C.I.0943092510

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo **Dania Estefanía Romero Guevara**, autor de la investigación con C.I.0955804919, en calidad de autor y titular: “El estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Estatal de Milagro”

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la cesión de derecho del autor, como requisito previo para la obtención de mi título de grado, como aporte conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra.

De la misma manera, autorizo a la universidad estatal de milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el art. 144 de la ley orgánica de educación superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Autor 2
Dania Estefanía Romero Guevara
C.I.0943092510

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Pilamunga Asacata Diana Elizabeth en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por Antonio Jose Mindiolaza Sánchez y Dania Estefanía Romero Guevara, cuyo título es, el estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los docentes de la universidad estatal de milagro. Previo a la obtención del Título de Grado Licenciatura en Psicología; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Pilamunga Asacata Diana

Tutor

C.I: Haga clic aquí para escribir cédula (Tutor).

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de licenciatura en psicología, presentado por Antonio Jose Mindiolaza Sánchez

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: El estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los docentes de la universidad estatal de milagro.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Integración	[]
Curricular		
Defensa oral	[]
Total	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de licenciatura en psicología, presentado por. Dania Estefanía Romero Guevara

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: El estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los docentes de la universidad estatal de milagro.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Integración	[]
Curricular		
Defensa oral	[]
Total	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi padre por haberme motivado y por su constante dedicación, por haberme inculcado buenos valores, principios y enseñanzas, debido a que siempre me impulso a seguir adelante brindándome las herramientas y la disciplina necesaria para poder haber culminado con mi carrera.

A mi familia debido a que con sus sabios consejos y su motivación me inculcaron a seguir adelante y poder finalizar mi carrera.

Finalmente agradecemos a mi madre, Rosa Sánchez, que fue el pilar fundamental en mi carrera debido a que, sin sus consejos, sus esfuerzos no hubieran podido culminar mis metas.

Antonio Jose Mindiolaza Sánchez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que me apoyaron en mi carrera profesional para poder culminarla, especialmente a mi madre por su apoyo incondicional y su gran esfuerzo por ayudarme a culminar con mi carrera.

También quiero dedicar este trabajo a mis hijos porque son el motor principal por el cual quiero salir adelante, son mi inspiración y mis ganas de superarme, también a mi familia por sus consejos que ayudaron para haber culminado mi meta.

Dania Estefanía Romero Guevara

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por haberme permitido culminar con mi carrera, agradezco a las enseñanzas brindadas por mis maestros, los cuales fueron excelentes profesionales al momento de impartir sus conocimientos.

Agradezco por la oportunidad que me brindó la prestigiosa Universidad Estatal de Milagro, por abrirme las puertas al conocimiento y de igual manera agradezco profundamente a nuestra tutora que nos guió en la culminación de nuestro trabajo.

Finalmente agradezco a mi familia por sus consejos y su apoyo profundo, principalmente a mis padres que fueron un apoyo incondicional en cada paso de mi carrera, quiero agradecer por siempre estar conmigo y por haberme guiado hacia la meta.

Antonio Jose Mindiolaza Sánchez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar gracias a dios por haberme permitido terminar mi carrera profesional, quiero agradecer profundamente a mis padres por sus esfuerzos diarios y por la motivación diaria que me brindaban para culminar con mis estudios.

Quiero agradecer la oportunidad que me brinda la Universidad Estatal de Milagro al abrirme sus puertas para poder obtener mi título Universitario, también quiero agradecer a mis docentes debido a que con sus grandes conocimientos ayudaron a formarme profesionalmente.

Dania Estefanía Romero Guevara

Índice del contenido

Tabla de contenido	
DERECHOS DE AUTOR	ii
DERECHOS DE AUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
Índice.....	xi
Resumen.....	1
Abstract.....	2
1. Introducción.....	3
1.1 Planteamiento del problema	5
1.2 Formulación del problema.....	8
Objetivos Específicos	8
1.3 Justificación del problema	9
1.4 Antecedentes históricos	12
1.5 Antecedentes referenciales	14
1.6 Marco Teórico	17
1.6.1 Estrés laboral	17
1.6.1.1 Conceptos.....	17
1.6.1.2 Características	18
1.6.1.3 Efectos	20
1.6.1.4 Tipos de Factores	21
1.6.1.4.1 Factores Físicos	24
1.6.1.4.2 Factores Psíquicas	24
1.6.1.4.4 Beneficios.....	25
1.7 Desempeño laboral	27
1.7.1 Conceptos	27
Proceso de evaluación del desempeño laboral	33
1.7.5 Causas.....	33
1.7.6 Efectos	35

2. Metodología	41
2.1 Tipo de investigación	41
2.2 Diseño de investigación	41
2.3 Participantes	42
2.4 Población.....	42
2.5 Muestra.....	43
2.5.1 Criterios de inclusión.....	43
2.5.2 Criterios de exclusión	44
2.6 Variables.....	44
2.6.1 Variable independiente	44
2.6.2 Variable dependiente	44
2.7 Métodos y Técnicas.....	45
2.7.1 Técnicas	45
2.7.2 Instrumento del desempeño laboral	45
Factores asociados a la incidencia del desempeño laboral	¡Error! Marcador no definido.
2.7.2.1 Validación externa.....	46
2.7.3.1 Validación externa.....	48
2.8 Procedimiento de los resultados	49
2.9 Hipótesis.....	50
2.9.1 Hipótesis general	50
2.9.2 Hipótesis específica	50
2.9.3 Operacionalización de las variables.	51
CAPÍTULO 3.....	53
3. Resultados	53
3.1 Discusión de los resultados.....	53
3.2 Discusión de los resultados	73
Conclusiones	77
Recomendaciones	79
Bibliografía	80
3. Anexos.....	84
Anexo 2: Cuestionario de la incidencia en la satisfacción laboral.....	86

Índices de tablas

Tabla 1 Factores asociados a la incidencia del desempeño laboral	46
Tabla 2 Validación externa del cuestionario de desempeño laboral.....	46
Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.....	47
Tabla 4 Factores psicosociales asociados a la incidencia de la satisfacción laboral	48
Tabla 5 Validación externa del cuestionario de la incidencia de la satisfacción laboral.....	48
Tabla 6 Fiabilidad del cuestionario de la incidencia de la satisfacción laboral	49
Tabla 7. Análisis de las características de tendencia central y dispersión de la variable de edad de los trabajadores	53
Tabla 8 Análisis de frecuencia de las edades de los adolescentes.	54
Tabla 9 Análisis de frecuencia del sexo.....	55
Tabla 10 Análisis de frecuencia de las áreas de trabajo.....	56
Tabla 11 Análisis de frecuencia del lugar de residencia de los trabajadores.....	57
Tabla 12 Identificación de las dimensiones de los factores psicosociales.....	58
Tabla 13 Análisis de frecuencia del total de factores psicosociales de los trabajadores.	60
Tabla 14 Análisis frecuencial de la orientación de resultados.....	61
Tabla 15 Análisis frecuencial de la calidad	62
Tabla 16 Análisis frecuencial de las relaciones interpersonales.....	64
Tabla 17 Análisis frecuencial de la iniciativa.....	65
Tabla 18 Análisis frecuencial de trabajo en equipo	66
Tabla 19 Análisis frecuencial de la organización	67
Tabla 20 Análisis frecuencial que genera la incidencia en la satisfacción laboral	68
Tabla 21 Tabla cruzada del nivel de estrés y el sexo de los trabajadores.....	70
Tabla 22 Tabla de correlación entre dimensiones de los factores del instrumento de desempeño laboral y del instrumento de satisfacción laboral.....	71
Tabla 23 Cuadro de comprobación de hipótesis.....	73

Índice de gráficos

Gráfico 1 Edades de los trabajadores.....	54
Gráfico 2 Sexo de los trabajadores	55
Gráfico 3 Nivel de porcentaje de las áreas de trabajo.....	56
Gráfico 4 Lugar de residencia de los trabajadores.....	57
Gráfico 5 Condiciones que influyen en el trabajo	59
Gráfico 6 Total, de factores psicosociales	60
Gráfico 7 Análisis frecuencial de la orientación de resultados.....	62
Gráfico 8 Análisis frecuencial de la calidad	63
Gráfico 9 Análisis frecuencial de las relaciones interpersonales.....	64
Gráfico 10 Análisis frecuencial de la iniciativa.....	65
Gráfico 11 Análisis frecuencial de trabajo en equipo.....	67
Gráfico 12 Análisis frecuencial de la organización	68
Gráfico 13 Frecuencia de las causas que genera la incidencia en la satisfacción laboral.....	69

El estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad estatal de milagro.

Resumen

El presente trabajo de investigación consistió en determinar la influencia del estrés laboral y la incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro. La metodología que se utilizó para desarrollar esta investigación fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fueron las encuestas que miden el desempeño laboral y la incidencia en la satisfacción laboral. Las encuestas fueron desarrolladas por 200 trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro, donde se trabajó con las áreas de jardinería, técnicos, limpieza, conserjería, entre otros. El resultado que se obtuvo en esta investigación, fue que los hombres tienen un mayor porcentaje de estrés laboral a comparación con las mujeres, también se obtuvo que a mayor satisfacción tenga el trabajador menor será la posibilidad de sufrir estrés laboral, finalmente se destacó la importancia que tiene el brindar un buen trato al trabajador dentro del área laboral, debido a que de esta manera se generara un buen desempeño por parte de los trabajadores. Se pudo resaltar la importancia que tiene el poseer una buena organización dentro de la universidad Estatal de Milagro generando incentivos en donde el empleador destaque mejor su potencial, como punto negativo el sobrecargar de trabajo al empleador genera malestar y estrés laboral. Se resaltó la importancia que tiene el brindar estrategias y compromisos en donde pongan como énfasis el bienestar y la salud emocional del empleador.

Palabras clave: desempeño laboral, satisfacción laboral, estrés laboral, buena organización.

WORK STRESS AND ITS IMPACT ON JOB SATISFACTION IN TEACHERS AT THE STATE UNIVERSITY OF MILAGRO.

Abstract

The present research work consisted in determining the influence of work stress and the incidence in the job satisfaction of the workers of the State University of Milagro. The methodology used to develop this research was quantitative, not cross-sectional experimental, the instrument used for data collection were surveys that measure job performance and the impact on job satisfaction. The surveys were developed by 200 workers from the State University of Milagro, where they worked with the areas of gardening, technicians, cleaning, concierge, among others. The result that was obtained in this investigation was that men have a higher percentage of work stress compared to women, it was also obtained that the greater satisfaction the worker has, the lower the possibility of suffering work stress, finally the importance was highlighted that it has to provide a good treatment to the worker within the labor area, because in this way a good performance by the workers will be generated. It was possible to highlight the importance of having a good organization within the State University of Milagro, generating incentives where the employer better highlights its potential, as a negative point, overloading the employer with work generates discomfort and work stress. The importance of providing strategies and commitments emphasizing the well-being and emotional health of the employer was highlighted.

Keywords: job performance, job satisfaction, job stress, good organization.

CAPÍTULO 1

1. Introducción

Mediante el siguiente trabajo de investigación tendremos como principal objetivo el estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en la ciudad de milagro, es fundamental conocer que las organizaciones son mucho más que un grupo de trabajadores con una meta en común, se han realizado grandes investigaciones en donde los expertos han realizado estudios del estrés los cuales han dado a conocer que gran parte de nuestra población padecen de estrés laboral, generando grandes aspectos negativos dentro de la empresa, esto desencadena una serie de conflictos.

La satisfacción laboral genera grandes aspectos positivos dentro de la organización destacando el buen comportamiento de los trabajadores, dentro de esto obtendremos grandes beneficios para la empresa, el estrés se ha convertido en unos de los principales agentes de aspectos negativos a nivel mundial, siendo este un aspecto negativo a nivel organizacional generando un bloqueo al momento de brindar sus capacidades y al momento de trabajar en la empresa.

El siguiente trabajo destacaremos los aspectos negativos por el cual debe pasar el trabajar al momento de pasar por un momento de estrés, el cual desencadenara problemas emocionales tanto a nivel emocional, laboral y familiar, resaltaremos la importancia de la satisfacción laboral la cual brindara gran conformidad a los trabajadores y mejoraremos la calidad de trabajo y su productividad mejorara de manera positiva, la satisfacción laboral esta vinculada a los incentivos generados por la organización, como vacaciones, aumento de salario, o recompensas por el buen comportamiento.

El elemento central de nuestra investigación se basa en la importancia del relajamiento que

debe poseer los miembros de la organización, también nos enfocaremos en la importancia de mejorar las capacidades de nuestros trabajadores de la ciudad de milagro esto se dará por medio de capacitaciones gratuitas brindada por la organización, incentivos brindadas por la organización las cual ayudaran a generar mejor intereses por los trabajadores de la empresa esta estrategia nos brindara mejorar el desempeño y por ende obtener buenos resultados por nuestro grupo de trabajo.

1.1 Planteamiento del problema

El estrés y la insatisfacción laboral a nivel mundial, intercontinental y nacional (Ecuador) ha generado un problema tanto para los empleadores como para la organización debido a que un mal clima laboral traerá consigo aspectos negativos, generando grandes pérdidas para la empresa, debemos tener en cuenta que satisfacción laboral es de suma importancia dentro de la empresa debido a que un buen trato a los empleadores podrá brindar buenas producciones y contribuciones dentro de la organización y de tal manera alcanzar el éxito deseado.

Mediante lo cual, se describirá por medio de macro el estrés laboral y su insatisfacción a nivel mundial, en meso se hablara a nivel intercontinental y en micro nos enfocara a nivel nacional, dándonos como resultado que el estrés es un problema que se presenta a nivel mundial obteniendo grandes consecuencias dentro de la empresa, se pudo deducir que existe un mayor porcentaje de estrés e insatisfacción laboral en países de Latinoamérica, los cuales el gobierno exige un mayor porcentaje de horas de trabajo a los empleadores los cuales presentan estrés e insatisfacción laboral.

El estrés laboral es un problema que se ha generado por años el cual desencadena una serie de acontecimientos que ha sido muy notorio en la ciudad de Milagro las personas sufren de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo, en el ámbito laboral el estrés genera grandes pérdidas a nivel empresarial el cual se origina por un excesivo cargo de trabajo de parte de la empresa a sus trabajadores.

En definitiva, el estrés laboral es la causa principal en el incremento de la enfermedad mental que el trabajador pueda adquirir, haciendo que no se pueda desarrollar de una manera

adecuada en su área de trabajo:

Diversos estudios reportan que el estrés laboral se presenta a ritmo creciente en casi todos los países del mundo. Las estadísticas reportadas ubican el estrés laboral como la segunda causa en los problemas de salud de la población trabajadora. La evaluación y la medición del estrés laboral es importante, dada la necesidad de conocer las características de las ocupaciones, de los trabajos y de las organizaciones que cuentan con ambientes laborales con alto nivel de estrés, y que requieren no solo del diagnóstico de esta problemática, sino también del diseño oportuno de intervenciones. (Pérez, 2019, p.12)

El trabajador al presentar estrés laboral generara una insatisfacción dentro de su ámbito laboral el cual no desempeñara sus funciones de la manera propiamente adecuada debemos de tener en cuenta que el estrés laboral genera enfermedades para el trabajador y el cual presentara crisis familiares, emocionales, dentro de este se generaran. Debemos de tener en cuenta que la satisfacción laboral es la puerta que abre al éxito dentro de la organización, una mejor calidad de trabajo brindará el interés adecuado a nuestro equipo de trabajo, esto traerá buenos resultados financieros y de tal manera podrá alcanzar de manera favorable el éxito.

El estrés trae consigo un aspecto sumamente negativo en la generación de resultados organizacionales y un incremento en los costos de atención a la salud, y a la vez genera un aislamiento y ausentismo por parte de los trabajadores y rotación laboral, así como accidentes en el trabajo y reducciones en la productividad de los trabajadores, además de trastornos y consecuencias para la salud de los trabajadores pensamientos negativos pocos ánimos por cumplir su trabajo y poca importancia al momento de cumplir con sus obligaciones.

La satisfacción en el trabajo es fundamental para que se genere en la organización una excelente actitud por parte de los empleados, dando como resultado el incremento de la productividad en la empresa:

En lo que refiere al estudio de los determinantes de la satisfacción laboral, las posturas más relevantes parecieran encontrarse enfrentadas en un debate altamente controversial denominado debate individuo-situación. En el primer frente, y asentados sobre la idea de fuerza, los situacionistas enfatizan en la influencia que las variables organizacionales ejercen sobre el comportamiento, las actitudes y el bienestar de los empleados. En este sentido, más de cincuenta años de investigación en el objeto de estudio han provisto evidencia acerca de la relevancia de los factores situacionales intrínsecos y extrínsecos para explicar la satisfacción laboral. (Pujol, 2018, p. 22)

El comportamiento, actitudes y bienestar del trabajador se verán desempeñadas al buen trato que se genere de jefe a empleador, su buen rendimiento estará asociado al buen trato y capacitaciones que se generara al mismo. Las principales consecuencias negativas sobre la persona son la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad del trabajo realizado, la rotación de personal o el absentismo. observar en parámetros como la cantidad y la calidad del trabajo realizado, la rotación del personal o el ausentismo.

Macro: Mediante encuestas realizadas se constató que, en Europa, sólo los suecos presentan cuadros de estrés análogos, seguidos de los noruegos (31%), alemanes y franceses (28%) e italianos (26%), Los holandeses (16%), españoles (19%) y británicos (20%), siendo estos los más relajados en el ámbito laboral. Kelly Servicios, empresa de trabajo temporal, con sede en Estados Unidos, encuestó a 19.000 personas en 12 países europeos, entre ellas 1.372 trabajadores helvéticos.

Meso: Mediante encuestas se resaltó que Venezuela tuvo un mayor porcentaje de estrés a comparación de los otros países, siendo este con un mayor porcentaje de insatisfacción laboral, también se pudo constatar que en América latina que existe un mayor porcentaje de mujeres con estrés siendo ellas más vulnerable al momento de estrés laboral.

Micro: En Ecuador se resaltó un incremento de 30% por ciento de las enfermedades ocupacionales las cuales son causadas por el estrés, estas han presentado en el empleador un alto incremento en la insatisfacción laboral esto dado por el aumento de trabajo y la alta demanda competitiva dentro de Ecuador.

1.2 Formulación del problema

¿Como afecta el estrés laboral y su incidencia en la satisfacción en los colaboradores de la universidad estatal de milagro?

Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en la insatisfacción de los colaboradores de la universidad estatal de milagro.

Objetivos Específicos

- Identificar los diversos factores por el cual el empleador presenta insatisfacción laboral.
- Analizar cuáles son las causas que generan el estrés laboral dentro de la Universidad Estatal de Milagro.
- Sistematizar el estrés laboral y la insatisfacción de los colaboradores de la universidad estatal de milagro.

1.3 Justificación del problema

El estrés trae consigo un aspecto sumamente negativo en la generación de resultados organizacionales y un incremento en los costos de atención a la salud, y a la vez genera un aislamiento y ausentismo por parte de los trabajadores y rotación laboral, así como accidentes en el trabajo y reducciones en la productividad de los trabajadores, además de trastornos y consecuencias para la salud de los trabajadores.

Un trabajador que está estresado presenta con mayor frecuencia enfermedades, está poco motivado, es menos productivo y tiene menos seguridad laboral. El estrés laboral no solo afecta la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también la economía de cada país. El estrés laboral es una reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y recursos, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación. Esta situación se agrava cuando el trabajador no recibe el suficiente apoyo de sus compañeros de trabajo o de sus superiores, y cuando cuenta con un control limitado sobre su trabajo y la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Causas

Es necesario estudiar a fondo las diversas causantes por el cual el empleador de una empresa sufre el estrés laboral y por ende la insatisfacción laboral y de esta manera provocando una serie de conflictos dentro de la organización, en esto nos enfocaremos en el trato que recibe el empleador dentro de la organización, cuidando su salud emocional y por ende su salud física, El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Como personas racionales, es inteligente y positivo saber manejar el estrés para dirigirlo en una dirección positiva: “Es necesario motivar a los empleadores de las organizaciones y prepararlos para enfrentar los desafíos a nivel laboral con perseverancia y valentía, sin descuidar su salud en el trabajo, para una superación efectiva para alcanzar las metas trazadas” (Cruz, 2020, p. 23).

Importancia

La importancia de nuestro trabajo radica en que el manejo del estrés de satisfacción laboral en las organizaciones es fundamental para el éxito de las mismas, ya que solo se necesita un proceso de planeación, no basta con un adecuado control y organización, ya que no existiría sin el líder adecuado que posea las habilidades que le permitan hacer frente a diversas dificultades en su trabajo.

Para Pérez, como para muchos, un trabajador estresado es más propenso de sufrir enfermedades, menos motivado, menos productivo y tiene menor seguridad laboral. El estrés en el lugar de trabajo afecta no solo la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también las economías de todas las naciones: “El estrés laboral es la respuesta de un empleado a las demandas y presiones laborales que no se corresponden con sus habilidades y recursos y pone a prueba su capacidad para manejar la situación” (2019, p. 56).

Es de suma importancia tomar en cuenta la intervención en estrés laboral y en el desgaste profesional esto no solo nos lleva a la actuación sobre los síntomas, también nos lleva a los distintos antecedentes o agentes estresantes, moduladores y consecuentes que pueden variar tanto a nivel personal como interpersonal y organizacional. Debemos de tener en cuenta que la importancia de la satisfacción laboral es un factor radical que nos brinda estrategias adecuadas

para que el empleador pueda obtener buenos resultados dentro de la empresa un trato adecuado y un buen equilibrio mental brindado de la empresa a los trabajadores asegurara el existo y beneficios de suma importancia para la organización.

Interés

Históricamente se han venido dando estrategias dentro de las organizaciones las cuales se ven asociadas por recompensas, incentivos, condiciones ambientales adecuadas esto con el único fin de generar un interés en el empleador el cual pueda destacar sus capacidades y destrezas dentro de la compañía y de tal manera obtener una buena satisfacción laboral.

Beneficio y relevancia del estudio del problema

El estrés laboral y la insatisfacción vienen estrechamente asociadas, son muchos los factores por los cuales se puede generar la insatisfacción laboral, entre ellos tenemos el ambiente (ruido, contaminación, higiene, condiciones psicológicas, monotonía) los cuales generan en el empleador un estrés laboral.

Características de factibilidad

La distribución del trabajo dentro de una compañía debe ser proporcionada por un personal altamente capacitado en donde abarque la tarea adecuada a cada empleador teniendo en cuenta la duración y el tiempo claramente distribuido a lo largo del día, debemos de tener en cuenta que un exceso de trabajo en un tiempo limitado o escaso generara en el empleador una insatisfacción provocando un alto grado de estrés.

Los factores de personalidad son una pieza importante al momento de cumplir ciertas tareas ya debido a que existen personas las cuales prefieren llevar un alto grado de trabajo estas

mismas se encuentran acostumbradas a trabajar bajo un límite de tiempo ajustado, y de tal manera no presentan ningún tipo de inconvenientes por dicho trabajo.

1.4 Antecedentes históricos

Estrés proviene de la palabra griega stringere, que significa causar estrés, la palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y desde entonces, a lo largo de los años, se han usado muchas variaciones de la palabra, hasta mediados del siglo XIX. El filósofo de origen francés Claude Bernard, sugirió que los cambios externos en el ambiente estos podrían perturbar al organismo.

Esta podría ser una de las primeras consecuencias potenciales de la disfunción, causada por una alteración en el equilibrio del cuerpo o por el estrés. En 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon centró su investigación en las respuestas específicas que eran necesarias para mantener el equilibrio dentro de las situaciones de emergencia, cuando en realidad se enfrentaba a la evolución anterior. La satisfacción laboral fue precedida por el psicólogo alemán Münsterberg en 1913, quien introdujo el tema con su libro "Psicología y eficiencia industrial".

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el campo del desempeño laboral, pero no existe un consenso sobre su definición, incluso Agüero señala que este concepto no existe, en teoría, por lo que encontramos que no existe:

Actualmente no existe una definición unificada del concepto de satisfacción laboral, Los expertos en ciencias sociales tienen diferentes posturas filosóficas, enfoques, escuelas y conceptos. Hay técnicas para construir conceptos, pero va más allá, algunas reflejan principalmente fuentes, contenido, acciones y resultados como los

teóricos quieren dar. (2015, p. 87).

A principios de los ochenta la atención científica dedicada al estrés ocupacional se incrementó bruscamente. Sí durante los años 70 aparecieron menos de 50 artículos por año relacionados con el estrés ocupacional, desde 1981 el número de artículos sobre esta materia creció rápida y progresivamente, hasta casi 200 por año: “No sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional, sino que también los gobiernos y las organizaciones internacionales se hicieron eco de la importancia de esta materia” (Hernández, 2019).

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada debido a un vasto esquema de experimentación, desarrollado desde el Instituto para la búsqueda social de la escuela de Michigan. El predominante compendio *Estrés organizacional: aprendizajes sobre trance de rol y confusión*, escrito por Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal, que fue testimoniado como parte de este boceto de observación en 1964, puso de manifiesto de qué modo los sujetos de atolladeros poderosos con el rol de los empleados podían causar al estrés.

Los conocimientos que fueron introducidos en este texto, particularmente la anfibiología y los flamantes dechados de apuros de rol, han adeudado una profunda influencia en la disquisición sobre estrés ocupacional. Así, la memoria desarrollada en este periodo, estaba particularmente aprovechada por los potenciales autores de flujo para la madurez de estrés, semejantes como por ejemplo la suscripción amenaza en el trabajo, el problema y la imprecisión de rol.

También se destaca la investigación que desarrolló Kornhauser en 1965 sobre la sanidad mental de los trabajadores de la línea de montaje en una factoría de carromatos, y desde la que se

puso de manifiesto que los sentimentalismos de abandono eran coincidentes, al curso que se producía una traslación de comparables interiores a la existencia de los trabajadores fuera del trabajo. Como consecuencia más directa, el logro por el área del estrés en el trabajo creció diligente y paralelamente al empeño por la vitalidad mental en Norte América.

La motivación es una formación psicológica y es un elemento importante para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la organización, si no se toman en consideración las condiciones laborales donde se desempeña el trabajo:

Existen varias vertientes de la satisfacción laboral, pero vamos a diferenciarlas en dos, los que dicen que la satisfacción laboral es una actitud y los que la ven como una percepción u otra formación psicológica. Aunque en el concepto pueden coexistir porque no son diferentes o contrarios, lexicalmente, pero si se refieren a cosas diferentes, epistemológicamente y filosóficamente. (Santana, 2019, p.20)

1.5 Antecedentes referenciales

Para esta investigación se han considerado estudios nacionales e internacionales que se encuentran relacionados con el tema de investigación.

Jiménez (2019), en su tesis titulada Programa de intervención para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Vicente corral moscoso cuenca, teniendo como objetivo implementar un esquema de intervención para agotar el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca. Se realizo un análisis experimental, entre marzo 2011 a enero del 2012. Por lo cual estuvo constituido por las enfermeras y auxiliares de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Fueron aleatorizadas 120 personas, 60 para el grupo experimental y 60 para el comité

cuidado, en el cuerpo de intervención el 84,5% de compañeras y el 3,4% de hombres, el promedio de edad fue de 47 años. Dando como resultado un nivel de estrés alto, donde se tuvo una intervención inmediata, donde se disminuyó un 19,61% de personas con estrés.

Romero (2018), en su tesis titulada Impacto del estrés laboral en la institución financiera Favi de la universidad tecnológica de Pereira, teniendo como objetivo medir el estrés laboral de la institución financiera cooperativa Favi y exponer al gerente, secretarias y a los que están diariamente conectado con los cargos de los trabajadores. Para la recolecta de información se utilizaron dos estructuras: la indagación, y las encuestas. Se aplicó el instrumento a 8 personas que laboran en todas las oficinas, los resultados obtenidos muestran que existe altamente un nivel de estrés en los trabajadores, afectando el área psicosocial y en el clima laboral.

Miranda (2020), en su tesis titulada estrés laboral en el personal que labora en los servicios de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciano”, tuvo como objetivo decidir los niveles de estrés laboral del personal que incumbencia en el servicio del bioanálisis del hospital. El tipo de investigación utilizada es no experimental. La población estaba constituida por todas las personas que trabajaban en el hospital, los cuales comprendía a 65 trabajadores en diferentes áreas de trabajo. Los resultados obtenidos en la presente búsquedas reflejan que un 34 % de los resultados, presentan un peldaño de estrés laboral, entretanto, un 66 % presentó un nivel de estrés alto.

Grijalva (2016), en su tesis titulada Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo, con el siguiente objetivo definir el termino e investigar qué elementos influyen en este ámbito. El tipo de investigación utilizada es no experimental con una población de 100 personas. Se utilizó la pregunta planteada en la encuesta a hogares sobre cómo se siente el individuo en su trabajo. Existen cuatro categorías de respuesta a esta pregunta: contento, poco contento, descontento, pero conforme y totalmente descontento.

Más de la mitad de la población ecuatoriana declara sentirse contenta con su trabajo, las mujeres presentan condiciones de trabajo menos favorables. Apenas 48,2 % de ellas gozan de empleo adecuado, mientras 60,7 % de hombres gozan de este. Una posible explicación se da al suponer que las mujeres son menos propensas a expresar su descontento.

Benalcázar (2018), en su tesis titulada la Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la empresa productos paraíso del Ecuador, en el que se planteó como objetivo determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del área de ventas, el cual tuvo una investigación cualitativa de corte transversal no experimental y descriptiva. La población de estudio estuvo definida por un total de 33 trabajadores que laboran dentro del área de ventas. En esta investigación participaron en su mayoría mujeres, es decir, un (58%) que supera la media a comparación de los hombres que fueron el (42%) del total de nuestra investigación.

Los resultados de la investigación se posicionan dentro de la zona de aceptación de la comprobación de la hipótesis, debido a que sus valores extremos son de -21.03 y 21.03, por lo tanto, se aprueba la hipótesis que dice, ¿Existe relación entre la satisfacción laboral del personal de ventas y la productividad de la empresa productos paraíso del Ecuador? Los resultados que se

obtuvieron fueron positivos, debido a que la mayoría de los trabajadores dijeron estar contento en su trabajo.

Resultados obtenidos por los autores

Los siguientes autores pudieron medir el nivel de estrés en dichos empleadores los cuales también presentaban insatisfacción laboral, y de esta manera se pudo constatar el gran problema por el cual se enfrenta una organización al momento de obtener resultados por su personal el cual se encuentre con estrés laboral y de tal manera insatisfacción en el área laboral, dieron a conocer que el éxito de una empresa depende de un buen clima laboral el cual es un factor indispensable para incrementar la rentabilidad, la productividad y de tal manera alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

1.6 Marco Teórico

1.6.1 Estrés laboral

1.6.1.1 Conceptos

Se define estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y orgánicas del trabajador a ciertos datos desfavorables del contenido, el ámbito o la distribución del encargo:

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva amenaza que se tiene en el ámbito de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la petición del empleador al empleado para cumplirla eficientemente. El estrés se puede definir como un estado de estrés mental acompañado de cambios fisiológicos. Aunque

la literatura indica que el estrés tiene un efecto negativo sobre la salud, los terapeutas distinguen entre dos tipos de estrés: uno positivo y uno negativo. (Gallegos, 2017)

Las primeras investigaciones de estrés ocupacional las realizó el psicólogo Walter Cannon, en los primeros años del siglo XX. Este autor se enfocó en las relaciones entre las respuestas emocionales y fisiológicas, y su trabajo se considera el primero en el campo de la medicina psicosomática: la relación entre estados psicológicos y enfermedades físicas. Este autor es también conocido por acuñar el término homeostasis, que se refiere al esfuerzo del organismo para restaurar el funcionamiento fisiológico normal.

La satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo:

La satisfacción en el trabajo es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado, es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo. (Pérez, 2019, p. 29)

1.6.1.2 Características

Comúnmente la gente dice que está estresada y que esto le provoca varias llagas físicas. Sin embargo, cuando tratan de explicar perfectamente qué los estresa las causas pueden ser diferentes como situaciones familiares, dificultades económicas, cambios drásticos de práctica o el quehacer. Este último dato suele ser el más común, pues gran parte de las horas de la semana se dedican a él y es un trajín indispensable en la adultez. El estrés, a ras general, se manifiesta con

un conjunto de huellas de sobresalto y desesperación. En conjunto con síntomas físicos como nerviosismo, sudoración, entre otras, lo cual hace que una persona se enfrentara a situaciones de las cuales se ve incapaz de exceder.

Las personas cuando presentan estrés laboral pasan por fases las cuales desencadenan la duración entre ellas tenemos la etapa de advertencia, es la respuesta natural del cuerpo al estrés, el individuo se prepara para enfrentar algo que considera hostil y externo a él: “La liberación de cortisol o adrenalina provoca un ritmo cardíaco alto, respiración rápida y cierta ansiedad. Esta situación suele durar poco tiempo” (Gacto, 2019, p. 8).

El problema es que el cuerpo humano pierde recursos, provocando que el trabajador tenga un estado de agotamiento físico y mental. Esto constituye una grave amenaza para la salud y bienestar del trabajador, afectando a su familia y a sus relaciones:

Hay personas que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y, sin embargo, no deben asumir una gran responsabilidad. O puede ser el caso de empleados que trabajan bajo presión. También hay personas capaces de retirarse y no verse afectadas por un mal ambiente entre compañeros, mientras que para otros esto puede volverse insostenible. (Villalba, 2020, p. 9)

La caracterización de la riqueza en el cometido para dar una satisfacción laboral debe constar de distintas variables, sean de manera organizacional, eficaz o personal. Por ejemplo, la recompensa, realizar cumpleaños, aumento de sueldo, dar espacio libre para la creatividad, entre otras. En diligencia de dicho listado de variables, se agruparán los tributos de los originales hacedores en tres ejemplos asociados al ensimismamiento de complacencia, esto es, ejemplares centrados en el individuo, en la situación y determinados por la interacción de las reseñas.

1.6.1.3 Efectos

Un empleado motivado y satisfecho con su labor y su ámbito rendirá más y será capaz de dar su máximo esplendor a su labor, lo que contribuye al aumento de la producción: “Cuando se reúnen elemento de abundancia en toda la estrategia, más que en el plano personal, encontramos que las empresas con más empleados motivados son más eficaces que aquellas con trabajadores desmotivado” (Suárez, 2021).

La Organización Mundial de la Salud asegura que las principales causas del estrés en el trabajo en las empresas sus trabajadores son la penosidad de las horas de trabajo, el ritmo de trabajo, las características del puesto, la participación del empleado en toma de decisiones y control de gestión o autoridad. Esta organización también asegura que “cuando el individuo está estresado, le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal lo que puede conducir a ciertos hábitos de actuación poco saludables como el alcoholismo, tabaquismo o consumo de alimentos.

Algunos de los efectos del estrés laboral incluyen:

- Angustia e irritabilidad
- incapacidad para concentrarse
- Difícil de concentrarse
- Complicación en la toma de decisiones.
- razonamiento ilógico
- Fatiga constante, depresión e inquietud.

- cardiopatía
- desordenes digestivos
- Aumento de la presión arterial
- Dolor de cabeza
- dolor lumbar

1.6.1.4 Tipos de Factores

Es normal considerar que la salud física mental de un trabajador puede verse influenciada por las condiciones del medio ambiente, por el tipo de trabajo realizado o falta de herramientas e instrumentos para su ejecución: “Cuando se refiere al estrés laboral, no existe un plan de emergencia preciso para su prevención, por lo que es crucial definir sus causas y poder prevenir sus consecuencias” (Daniel, 2017).

Los factores que provocan el estrés laboral son los siguiente:

Falta de tiempo para hacer bien el trabajo.

Un trabajador exigente con su trabajo lo entregará a tiempo, pero él se sentirá frustrado si sabe que, debido a problemas de horario, su trabajo no es como le gustaría que fuera si había tenido suficiente de una situación que le generará estrés. El tiempo es el principal pilar de la productividad y de la efectividad en las empresas. Ayuda continuamente a planificar procesos y tareas dentro de un equipo, además de identificar prioridades que se dan en la organización.

Exceso o falta de trabajo.

La economía se basa en la producción masiva de servicios interpersonales y nuevas tecnologías:

La realidad económica es muy cambiante, las empresas se deben a estos cambios, necesitan personal altamente y a veces no es posible contratar todo el necesario para cubrir la demanda. La solución clásica a este problema es sobrecargar el personal existente o dejar que se sobrecargue. (Sánchez, 2020)

Brecha entre responsabilidad y derechos.

Aquí es cuando se requiere una gran responsabilidad, pero no se tiene suficiente autonomía para poder realizar la tarea de forma independiente o se puede cambiar cuando sus derechos laborales son solo proporcionales con dicha responsabilidad: “Existe un consenso sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo para la comunidad internacional sobre la base social de la economía globalizada” (Hernández, 2018).

Instrucciones y tareas confusas

Son las instrucciones poco claras que a veces hay en un sistema de producción o la situación de superposición de funciones de varios trabajadores que descubren que están haciendo lo mismo, o al contrario piensan que otra cosa hace lo mismo trabajo y al mismo tiempo hora de finalización no está hecho.

Objetivos y significados poco claros

Cada empresa tiene una determinada política, organización y forma de obtener resultados positivos desde el punto de vista económico. Los trabajadores deben ser conscientes de estos

objetivos: quién debe hacerlo, quién debe hacerlo y debe hacerse.

Falta de reconocimiento o recompensa.

Reconocidas como estrategias que utilizan las empresas para recompensar a sus empleados para reforzar estos comportamientos positivos de acuerdo con la dirección estratégica y por lo tanto hoy es un trabajo esencia: “Las empresas deben evolucionar si quieren estar a la vanguardia de las técnicas de gestión servicios y, sobre todo, servicios de gestión de recursos humanos” (Cepeda, 2019).

Como regla general, cuando un superior da una opinión de un subordinado sobre el trabajo realizado, ésta es negativa o simplemente no la da. Cada empleado necesita ser reconocido de vez en cuando por un trabajo bien hecho. Por supuesto, los mandos intermedios y los jefes necesitan este reconocimiento sincero de los empleados, las recompensas.

Intangibles deben ir acompañadas, en la medida de lo posible de recompensas, como aumentos de salario, mejoras o promociones.

- Factores que son la clave para favorecer, perdurar e incrementar la satisfacción laboral: Creación de lazos con los trabajadores: un ambiente respetuoso y abierto con su presidente directo influye en el aumento de abundancia en la productividad y en la motivación.

- Incentivar el afán en repertorio: una buena relación entre trabajadores se traduce en favor recíproco y es clave para que la labor se lleve a cabo en eficaz y apariencia.

1.6.1.4.1 Factores Físicos

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de una respuesta inadecuada del organismo a los factores de estrés pueden ser: Trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos y alteraciones del sistema inmunológico.

1.6.1.4.2 Factores Psíquicas

Los efectos psicológicos negativos del estrés en el trabajo incluyen: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, críticas, mal humor, accidentes mayores y abuso de sustancia.

El sustento de esta psicopatología puede variar, entre los más comunes se encuentran: trastornos de ansiedad, fobias, trastornos por abuso de sustancias, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos alimentarios, trastornos de personalidad y trastornos esquizofrénicos. Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor conductual estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión en el habla, prisa por actuar, arrebatos emocionales, voz entrecortada, comer, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

1.6.1.4.3 Factores Organizativas

Los efectos negativos del estrés en el trabajo no solo pueden perjudicar al individuo, sino que también conducen a un deterioro del desempeño laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales, así como en el desempeño y la productividad:

Los efectos del estrés laboral, pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral. El estrés induce la pérdida de producción y puede conducir a un ambiente de trabajo deficiente. Costos ocultos, como relaciones rotas, pérdida de juicio en el trabajo y la vida privada, pérdida de productividad, mayor rotación de personal, disminución de creatividad, bajo rendimiento, agresión y deterioro de calidad de vida y bienestar. (Martin, 2019, p. 72)

Se debe tener en cuenta que el riesgo de estrés en el trabajo en organizaciones está indicado por una caída en la producción, falta de cooperación entre los aumentos de solicitudes de cambio de trabajo, necesidad de alta supervisión del personal, aumento de quejas de clientes deterioro de las relaciones humanas, falta de orden y limpieza, ausentismo, incidentes y accidentes, quejas al servicio médico, consumo de tabaco, alcohol y drogas.

1.6.1.4.4 Beneficios

Tener un poco de estrés es normal, ya que el estrés puede ser útil cuando se necesita concentración o cuando se tiene que terminar un gran proyecto. Pero demasiado estrés o vivir en una situación estresante durante mucho tiempo no es bueno. El estrés constante puede hacer que sea más propenso a enfermarse con más frecuencia. Puede empeorar el dolor crónico y también puede causar problemas de salud a largo plazo, como enfermedades cardíacas, presión arterial alta, problemas de espalda y depresión.

Específicamente, estas son las 10 razones principales comprobadas por la ciencia por las que el estrés no debería ser motivo de preocupación.

1. Entrena el área de la memoria
2. Desarrolla la inteligencia y mejora las capacidades cognitivas

3. Estimula la creatividad
4. te hace más resolutivo
5. Fortalece las relaciones sociales.
6. Fortalece el sistema inmunológico
7. Desarrollar la adaptabilidad
8. aumentar el enfoque
9. Aumenta la resistencia laboral
10. Ayuda a ser una mejor versión de ti mismo

Tener motivación en el trabajo es una de las mejores metas a alcanzar: la satisfacción laboral. Entre los beneficios están:

- Estimular la creatividad: Las personas motivadas piensan con la mejor claridad y ponen más discreción intelectual en los programas que están desarrollando en su momento.
- Hay más energía: Cuando una persona está motivada para trabajar, el cerebro estimula al resto del cuerpo para que tenga más energía para las tareas.
- Hay mayor Vitalidad: Si una persona está motivada para trabajar, es más probable que su salud se beneficie porque disfrutará de venir a trabajar en un ambiente donde las relaciones son saludables.
- Se tiene más posibilidades de reconocimiento: Cuando las personas están motivadas en su trabajo, se destacan por el trabajo que realizan. Por ello, es más

probable que cuando se alcancen los resultados u objetivos planteados en la empresa, se reconozca al personal por su labor.

- Se produce la satisfacción de los empleados: La satisfacción laboral es sin duda una de las mejores herramientas para una empresa. Esto sucede cuando los empleados se sienten parte de la empresa, mientras que se sienten recompensados por su esfuerzo. Y dado que la satisfacción de los empleados puede ser una de la productividad empresarial, es mejor cuántos tipos de satisfacción existen en el lugar de trabajo.

1.7 Desempeño laboral

1.7.1 Conceptos

La insatisfacción laboral ocurre cuando los empleados se sienten afectados negativamente por trabajar, hacer lo que hacen o hacer donde trabajan. Depende de muchos factores, pero la carta la juega el propio empleado y la empresa para la que trabaja.

El desempeño laboral se trata de cómo el empleado se comporta y realiza su trabajo y cómo eso afecta al negocio, tanto positiva como negativamente: “El desempeño laboral es la calidad del servicio o trabajo realizado por los empleados en la organización. Aquí, pasan de habilidades técnicas a habilidades interpersonales y esto afecta directamente los resultados de la organización” (Martínez, 2019, p. 10).

1.7.2 Causas de la Insatisfacción Laboral

Falta de Reconocimiento

Una de las principales causas de la insatisfacción laboral es no recibir una evaluación

positiva del esfuerzo realizado en el trabajo realizado. Cuando las empresas dan por sentado que los empleados deben dar lo mejor de sí mismos, que deben participar, esforzarse constantemente y hacerlo sin dudar, pueden crear en sus empleados este sentimiento. La persona se siente invisible y como si realmente fuera un número. Hay que tratar de apreciar el trabajo, reconocer el esfuerzo.

Compensación justa

Muchas personas se quejan de que su compensación no es proporcional a sus contribuciones, o que ni siquiera está dentro del rango promedio del mercado. El empleado medio tiene un salario que no le proporciona la motivación necesaria y le genera insatisfacción laboral y no se siente compensado por otros factores que la empresa pueda ofrecerle. Si el trabajo está mal pagado, la gente será menos productiva o se irá.

Trabajo regular sin reto

Cuando el trabajo se convierte en un hábito sin ningún tipo de motivación, sin reto que los despierte, tienden a parar. La energía cae y caes en un estado de falta de atención. Las personas terminan sintiéndose aburridas y completamente desmotivadas, hasta que se dan cuenta de que están haciendo algo todos los días que realmente no las motiva a dar lo mejor de sí mismas, no las obliga a permanecer despiertas y crear insatisfacción en el trabajo.

Ambiente de trabajo estresante

Si el ambiente de trabajo es negativo, fácilmente surgirá estrés, conflicto y mal ambiente. Esto no facilita la satisfacción laboral, al contrario, y crea un ambiente que provoca envidias, chismes e incomodidad entre compañeros y jefes: “Los líderes que no trabajan para crear una buena cohesión dentro del equipo y solo se preocupan por los objetivos sin tener en cuenta a las

personas, cometen errores que crean problemas que contradicen exactamente lo que se busca” (Glendy, 2020).

Falta de comunicación

Cuando suceden cosas dentro de la empresa y no se comunican internamente, las personas se excluyen del proyecto. A la larga, es una relación semiobligatoria, por lo que inevitablemente conduce a la insatisfacción laboral. Nadie se siente cómodo en un entorno en el que no se le tiene en cuenta para denunciar un hecho, ya sea un abuso o una situación adversa, que todos deben conocer.

Inestabilidad

Cuando la empresa tiene exceso o falta de trabajo, las personas desarrollarán inseguridad psicológica. O tal vez los horarios de trabajo siguen cambiando y las personas no saben qué hacer porque sienten que están apagando un incendio en lugar de tener un plan adecuado. A nadie le gusta que le digan que mañana tiene que ir a trabajar a otra hora, o que tiene que ir a ver a un cliente, cuando es posible que esa persona ya tenga otras tareas programadas.

Falta de logro - pasión por lo que se hace

Muchas personas están insatisfechas con su trabajo porque no saben lo que realmente quieren hacer, o porque lo saben y no pueden hacerlo en donde están. Dedicar tu mente a algo que no te gusta es en realidad una de las mayores fuentes de insatisfacción: “Debemos asociar lo que amamos con nuestro trabajo, tratar de dedicar nuestro tiempo a lo que realmente nos hace sentir bien, nos hace brillar y nos hace sentir bien dibujar. Seremos mucho más productivos y nos sentiremos mucho mejor” (Pedraza, 2019, p. 21).

Un jefe que no es líder

Un alto porcentaje de personas admite dejar algunos de sus trabajos por culpa de su jefe, un gerente malvado crea una dinámica brutal:

No tener un buen líder que guíe, inspire, alinee y cree un sentido de trabajo en equipo entre los miembros hará más daño que bien. En las organizaciones, esta es una de las causas del aumento de los ingresos. Debemos cuidar a las personas para evitar la insatisfacción laboral, porque es parte de la responsabilidad de ambas partes y como empresa debemos velar por el bienestar de nuestros colaboradores. (Conde, 2020, p. 38)

El hecho de que una persona se sienta incómoda en su trabajo también afecta a la empresa, en primer lugar, este empleado no actuará como si estuviera satisfecho, no se quedará en el puesto completamente, también se ausentará con frecuencia o se irá. Quizás no crea buen ambiente con el resto de sus compañeros y ciertamente no habla bien de la empresa, la imagen de la organización como empleador es fácilmente cuestionada cuando hay personas que no están satisfechas. Al no sentirse involucrado, no importa si se logran o no las metas. Tampoco se preocuparán por cumplir con lo establecido y es probable que experimenten frecuentes malas prácticas, accidentes o paros.

1.7.3 Medición del desempeño laboral de los trabajadores

La gestión eficaz del rendimiento en el trabajo requiere una comunicación continua entre el empleado y el supervisor. Esta es la única manera de hacer ajustes para mejorar las habilidades y metas de todos. Para la evaluación del desempeño en el trabajo, los empleados necesitan a sus supervisores de manera regular. Estas revisiones incluyen la evaluación del trabajo del empleado, los últimos logros, las relaciones internas y la mejora. Se utilizan varias técnicas para desarrollar

medidas objetivas del desempeño laboral.

Muchos empleadores a menudo se esfuerzan por desarrollar un sistema de gestión del capital humano y el desempeño que se adapte a su filosofía empresarial y su fuerza laboral:

Existen componentes importantes de los sistemas de desempeño, la evaluación del desempeño laboral destaca la atención especial que la empresa brinda a los gerentes, supervisores y empleados. El ritmo de trabajo marcado por las comunicaciones instantáneas y los niveles de competitividad global hacen cada vez más difícil cruzar la línea divisoria entre el trabajo y la vida persona. (Robbins, 2020, p. 12).

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado la piedra angular para desarrollar la eficiencia y el éxito, por ello actualmente existe un interés entre los gestores de recursos humanos por aspectos que no solo permitan medirlo sino también En este sentido, el desempeño corresponde a las acciones u observadas en empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las habilidades de cada persona y su nivel en la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo del conjunto de características que a menudo se manifiestan a través de la conducta.

1.7.4 Las características que se debe medir

Cada empresa debe evaluar sus procesos para identificar los factores de desempeño laboral que son críticos para lograr las metas organizacionales. Un empleador puede considerar factores tales como: tiempo, habilidades y productividad. Worloflabor presenta un análisis de la productividad como indicador de gestión, aunque recomienda completarlo con otros cualitativos.

Varios autores proponen algunas características clave que pueden describir motivaciones favorables entre los empleados.

- Logros: Se detecta mediante pruebas reales de resultados específicos. Los datos estadísticos se utilizan para reflejar los resultados. Por lo general, se complementa con referencias a comportamientos o actitudes hacia el logro de objetivos.
- Gestión de tareas: la capacidad de los empleados para seguir los procedimientos ayuda a mantener la productividad empresarial. De manera similar, una revisión crítica de los procedimientos puede conducir a una mayor eficiencia.
- Aceptación de la responsabilidad: ¿Los empleados tienen claras sus fortalezas personales? ¿Tienen la autoridad y los recursos para delegar tareas? Esta característica es fundamental para fomentar el liderazgo.
- Mejora continua: Los empleados proactivos son buenos para el negocio. Es un buen indicador, una actitud hacia mejores formas de hacer el trabajo.

Es en el desempeño del trabajo donde el individuo manifiesta competencias profesionales adquiridas en las que se integra, en ese sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características y valores que aportan al logro de los resultados esperados, correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de servicio de la empresa:

El término desempeño laboral se refiere a lo que el trabajador realmente hace y no sólo a lo que puede hacer, por lo tanto, aspectos tales como: habilidades, comportamiento disciplinario y cualidades personales que requiere el trabajo son esenciales, por lo tanto, adecuación demostrada. (Pedraza, 2020, p.40)

Proceso de evaluación del desempeño laboral

Los procesos a los que se someten los recursos humanos, teniendo en cuenta los diferentes métodos y criterios para medir el rendimiento de los trabajadores:

1) Planificación de los recursos humanos: al evaluar los recursos humanos de una empresa, debe haber documentos disponibles que describan el potencial general y la promoción de todos empleados, especialmente los gerentes.

2) Reclutamiento y Selección: las calificaciones de revisión de desempeño pueden ser útiles para el desempeño de un candidato a un puesto.

3) Desarrollo de Recursos Humanos: una revisión de desempeño debe identificar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, que permita a las personas desarrollar sus fortalezas y minimizar sus diferencias.

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados estén debidamente formados y, Sin embargo, los datos de evaluación ayudan a determinar la capacitación y el desarrollo. El principal interesado en la evaluación del desempeño es el empleado. Pero generalmente quien evalúa es el Gerente. En la mayoría de las organizaciones, la responsabilidad directa de informar a los subordinados y de la evaluación y el informe de los resultados recae en el gerente. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado.

1.7.5 Causas

Los cambios que se han generado en los diferentes trabajos hoy en día han llevado a las organizaciones a acelerar el ritmo de trabajo para ser competitivas y eficientes. Para tener éxito,

las organizaciones deben administrar bien su talento, dados los procesos a los que están sujetos en estas instituciones. Uno de los más importantes en este sentido es la evaluación del desempeño laboral de los empleados: “Las organizaciones hoy en día deben diseñar y evaluar sistemas de desempeño que les permitan identificar fallas y limitaciones de manera oportuna y efectiva para corregirlas y garantizar el logro de los objetivos institucionales” (Amaya, 2019, p. 17).

El desempeño laboral deficiente puede ser el resultado de una preparación o habilidades inadecuadas, un ambiente de trabajo, supervisión deficiente o falta de motivación. Determinar las causas en un caso concreto puede ser solucionarlo. En el caso de donde se requiera la terminación, también es importante conocer las causas, porque la causa de terminación debe tener justificaciones claras.

- Una de las razones del bajo desempeño laboral puede ser la incapacidad para realizar el trabajo. Un empleado puede estar no calificado o sobrecalificado cuando solicita el trabajo. La falta de preparación puede ser un problema particular en un lugar de trabajo donde se reemplaza a un empleado de mucho tiempo. Es posible que el nuevo empleado no pueda realizar la misma cantidad de tareas al mismo nivel porque la descripción del trabajo y las expectativas se basan en el trabajo de un empleado calificado durante años o décadas.
- Otro problema puede ser la falta de comprensión de las expectativas o la incapacidad de hacer el trabajo porque el empleado no sabe cómo hacerlo. Esto puede ser el resultado de una comunicación deficiente en la capacitación y los manuales, o de una supervisión deficiente. Los empleados que no piden ayuda o que reciben ayuda y no la reciben, no tienen acceso a las herramientas que

necesitan para aprender su trabajo. En este caso, una entrevista con un empleado puede indicar que un empleado puede y está dispuesto a trabajar y solo necesita capacitación.

- Las condiciones de trabajo deficientes pueden contribuir al desempeño laboral. Los empleados que se sienten acosados, ansiosos o aburridos no quieren hacer el trabajo y pueden evitar muchas tareas, especialmente si implican el contacto con colegas desagradables. Los lugares de trabajo que no prestan atención a la moral de los empleados pueden experimentar disminuciones en la productividad. Los empleados pierden interés en sus condiciones de trabajo.

La insatisfacción laboral es una respuesta negativa del trabajador a su propio trabajo. Esta respuesta negativa o este rechazo dependerá en gran medida de las condiciones de trabajo y de la personalidad y se refiere al estado de agitación, ansiedad o incluso depresión que puede afectar a una persona insatisfecha con su trabajo: “hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo” (Alarcón, 2020, p. 34).

1.7.6 Efectos

El estrés aparece cuando los recursos disponibles son insuficientes para satisfacer las demandas del entorno. Este estado psicológico puede causar efectos no sentidos por el individuo, hasta que se ve obligado a hacer cosas que comprometen su estatus social y sin las condiciones adecuadas, lo que provoca un desequilibrio en su estado físico y mental:

El estrés tiene el potencial de afectar el rendimiento, en esto afecta el rendimiento y la capacidad para realizar las tareas y funciones asignadas, lo que genera

problemas de procedimiento e ineficiencias; qué puede afectar al resto de su equipo de trabajo. (Velásquez, 2018, p. 56)

La insatisfacción laboral puede afectar el desempeño de los trabajadores y la productividad de la empresa, por lo que las organizaciones de las empresas deben tratar de garantizar que sus empleados estén profesionalmente satisfechos. Para ello, deben asegurarse de que trabajen en un entorno físico adecuado y en condiciones favorables. Las áreas ruidosas o calurosas, desordenadas y mal ventiladas dañan al trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés en el trabajo, que puede llevar a tal apatía en el trabajador que falta regularmente a los deberes.

El estrés en el trabajo puede causar ansiedad y tristeza, además de emociones intensificadas. Además de estas reacciones emocionales, podemos detallar los síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental. Cuando esta condición patológica es prolongada e intensa, conduce a trastornos mentales y otros problemas de salud. Por otro lado, cualquier situación de insatisfacción laboral, puede generar ansiedad o estrés y, en casos extremos, el trabajador puede desarrollar depresión.

Hoy, debido al fenómeno de la globalización y la tecnología acelerada, los empleados de las redes de salud están bajo una mayor presión para cumplir con las demandas de la vida laboral moderna, porque se enfrentan a problemas importantes relacionados con la organización del trabajo y las relaciones laborales:

Los más democráticos y participativos dan al empleado la libertad de autoevaluar su desempeño; muchos confían esta responsabilidad al superior inmediato, para fortalecer la jerarquía; otros buscan integrar al jefe y al subordinado en la evaluación, para reducir la

diferencia jerárquica; algunos dejan la evaluación del desempeño a los equipos, sobre todo autónomos y autogestionarios. (Delgado, 2020, p. 50)

1.7.7 Relación del estrés laboral y la insatisfacción de los colaboradores

El desempeño del personal de la empresa siempre ha sido considerado la base para el desarrollo efectivo y exitoso de la empresa; Por ello, los responsables de RRHH ahora están muy interesados en los aspectos que permitan no solo medir sino también mejorar. En este sentido, el desempeño corresponde a acciones o comportamientos observados en los empleados que se relacionan con las metas de la organización y pueden ser medidos en términos de la habilidad y contribución de cada persona a la empresa. Esta actividad puede o no tener éxito, dependiendo de un conjunto de características típicamente mostradas en el comportamiento.

La insatisfacción laboral y el estrés dentro del ámbito laboral es un problema que emerge muchas consecuencias negativas en muchas organizaciones, ya sea público o privado, estas afectan al clima laboral debido a que una perturbación en el área laboral puede ocasionar daños psicológicos en los empleadores generando una falta de concentración al momento de realizar sus ocupaciones y un desinterés al momento de realizar sus tareas, es importante mantener un equilibrio mental en los empleadores de la organización y de esta manera mantendremos una buena satisfacción en los empleadores.

El clima laboral hace referencia a las percepciones compartidas por los trabajadores de los tipos de comportamientos y acciones que son recompensados y apoyados por las políticas, prácticas y los procedimientos de la organización ya sean recompensas y pequeños incentivos los cuales mantendrán al personal de la empresa con una buena aptitud y mejoraremos nuestro clima laboral

La evolución del trabajo a lo largo del tiempo ha dado lugar a un tipo de trabajo, unitario y artesanal, donde es el propio trabajador quien planifica, diseña y realiza su tarea con total autonomía según sus capacidades y habilidades, tipo de trabajo en serie, consecuencia de un desarrollo caracterizado por la ejecución de una serie de tareas cortas y donde el trabajador pierde de vista el producto final. (Pedraza, 2018)

Para poder obtener un mejor equilibrio y bienestar emocional en los empleadores debemos tener capacitaciones en donde el personal se capacite y pueda estar al día a los cambios del mundo esto brindara mayor seguridad a los trabajadores estableciendo un mejor clima laboral y una buena satisfacción y por ende eliminaremos el estrés laboral dentro de nuestra empresa, el poder liderar de manera adecuada una empresa nos generara un mejor estatus dentro de ella, de igual manera una buena organización brindara las estrategias necesarias para alcanzar el éxito dentro de la misma y poder mantener el equilibrio emocional de nuestros empleadores.

Las interacciones humanas son parte fundamental de cada uno, por lo tanto, forman parte de su vida diaria, a su vez, pueden ser percibidas de manera diferente por cada uno dependiendo de la situación en la que se encuentren, de igual forma ocurre en las organizaciones y la psicología es prevenir e intervenir sobre los diferentes factores psicosociales que pueden ocurrir dentro de la organización.

Una gran parte de los sistemas de trabajo se caracterizan por altas exigencias a los trabajadores, mayor en el trabajo mental que en el trabajo físico, y flexibilidad de las estructuras organizativas, externalización de servicios, entornos de trabajo virtuales, entre otras estrategias que buscan la supervivencia, la sustentabilidad y el desarrollo en el mundo:

Los factores psicosociales pueden definirse como el conjunto de que se

producen en la empresa entre, por un lado, el trabajo y el entorno en el que se desarrolla por otro lado, los persona, con sus características individuales y ambiente de trabajo ajeno, que puede afectar negativamente la salud, el desempeño y la satisfacción del trabajador. (Cortez 2017, 611)

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores ha sido cada vez más reconocida, lo que ha aumentado y profundizado el tema. El inicio más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud se remonta probablemente a la década de 1970, data de la referencia a estos y la importancia que los mismos no ha dejado de crecer, al mismo tiempo que ha crecido, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad imprecisión:

Los riesgos psicosociales no solo afectan a la parte psíquica del individuo, sino que también afectan al conjunto del sistema biopsicosocial en su conjunto, de ahí la importancia de estudiar y prevenir estos riesgos para que la salud del trabajador no se vea afectada. Los factores relacionados con la tarea, con la adecuación entre el trabajo y la persona, el trabajo debe tener una para la persona que lo realiza y debe estar en conformidad con sus capacidades y sus expectativas. Esta sección generalmente incluye aspectos tales como la identidad de la tarea, su contenido, estado y requisitos y cualitativos. (Fernández 2017, 15).

Los factores relacionados con las relaciones interpersonales se refieren a las buenas relaciones en el trabajo que son fuente de satisfacción de las necesidades del trabajador, y cuando estas no son adecuadas o no generan satisfacción a la persona, pueden ser fuente de conflictos y por lo tanto ser considerados factor de riesgo. Los riesgos laborales incluyen todas las actividades que pueden dañar a las personas, ya sean físicas, químicas, mecánicas, ergonómicas

y psicosociales, la prevención de los riesgos psicosociales se trata del estudio de todos estos factores que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud, por lo tanto, mejorar sus condiciones biopsicosociales.

Los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de factores que tienen lugar en la empresa entre, por un lado, el trabajo y el entorno en el que se desarrolla, por otro lado, la persona, con sus características individuales y ambiente de trabajo ajeno, que pueden afectar negativamente la salud, el desempeño y la satisfacción del trabajador: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, porque representan todas las percepciones del trabajador y abarcan muchos aspectos” (Cortez 2019, 611).

Los riesgos psicosociales se presentan en mayor nivel dependiendo de la naturaleza del trabajo, de ahí la importancia de su estudio y análisis, ya que la rotación del personal puede ocurrir, afectando su desempeño laboral en la de igual manera las condiciones de salud, si no son controladas a tiempo puede causar severas consecuencias. Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su entorno, satisfacción laboral y condiciones organizacionales, por un lado, son las habilidades, necesidades, cultura y la situación del trabajador, por el otro lado, son las percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

Los ritmos de trabajo, propios o no de los trabajos en cadena, motivan al trabajador a someterse a lo que el propio ritmo le impone, restringiendo sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad: “Es importante mencionar que el esfuerzo es una recompensa y viceversa, por lo tanto, un alto esfuerzo un bajo nivel de recompensas a largo plazo representan una situación de mayor riesgo para la salud” (Fernández 2020).

CAPÍTULO 2

2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo consiste en una encuesta Cuantitativa en la cual recolectamos y analizamos datos de las variables consideradas en la encuesta, enfocándonos en datos objetivos hacia el logro de resultados para alcanzar las metas planteadas, esto se permite. Recopila información sobre lo que mira la aplicación de la herramienta y permite recopilar datos sobre el problema real a partir de datos estadísticos y medibles.

Este tipo de investigación se puede utilizar para facilitar la comunicación a través de herramientas de investigación, datos cuantitativos que permitan hacer inferencias más allá de la información obtenida y estructurada de tal manera que se perciba como cierta y no reproducible, en este estudio se intentó encontrar el estrés laboral y la insatisfacción en el área de trabajo de los docentes de la Universidad Estatal de milagro.

2.2 Diseño de investigación

El trabajo de investigación actual es transversal, se caracteriza por el desarrollo de análisis de datos de variables durante un período de tiempo determinado, se caracteriza por una encuesta observacional en la que se estudiará la muestra durante un período de tiempo determinado y a partir de esto es posible determinar la prevalencia de manifestaciones del problema en estudio. Importante en este estudio porque examina el estrés laboral y la insatisfacción en el puesto de trabajo de los docentes de la universidad estatal de Milagro.

Este es un tipo de investigación no experimental porque en este caso el problema no es manipular las variables de investigación, sino establecer correlaciones entre ellas, esta

investigación intenta identificar de manera observacional los fenómenos, objetos que se estudian y cómo juegan. fuera. o evolucionar espontáneamente en el contexto de investigación, para luego desarrollar análisis que describan la naturalidad de las variables.

Es una encuesta descriptiva debido a que intenta resaltar las diferentes características que se toman en cuenta en las herramientas de investigación y lo que pertenece a la población estudiada, brindando respuestas a las preguntas sobre qué sucede con las variables, también es un estudio correlacional debido al uso de métodos específicos de análisis de datos para encontrar la relación entre los el estrés laboral y la insatisfacción que presentan los docentes en su área laboral.

También es una encuesta de correlación porque permite determinar el grado de relación entre las variables de factores de estrés laboral y los resultados de la satisfacción dentro de la universidad estatal de Milagro, esta encuesta implica que se establece el efecto de una variable sobre la otra.

2.3 Participantes

Los participantes de la investigación fueron los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro que tienen entre la edad de 25 a 55 años de edad, los cuales corresponden a las áreas de limpieza, conserjes, jardineros, guardias, personal técnico, entre otros.

2.4 Población

La población está conformada por los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro, los cuales se tomaron en cuenta las áreas de limpieza, conserjes, jardineros, guardias, personal técnico. Cabe señalar que la población es de 200 trabajadores y para calcular la muestra exacta que formará parte del estudio, las medidas que se utilizarán para lograr los objetivos planteados en el trabajo.

2.5 Muestra

El muestreo se realiza mediante una técnica de muestreo probabilístico que se define como un tipo de análisis de grupos por lotes y brinda la posibilidad de considerar una muestra que reúne características previamente conocidas, en este sentido, cada persona que forma parte de la población total será potencialmente seleccionada y dependiendo de los criterios y características de las variables, se podrán clasificar.

El tipo de muestreo es aleatorio simple, ya que cada participante tendrá la misma oportunidad de participar ya que lo consideran como factores objetivos y este corresponde a un subconjunto del conjunto más grande que se ha seleccionado anteriormente, debido a esto, se definió una opción. la fórmula de una población finita a partir de la cual se analiza el número de personas incluidas en la aplicación de los buscadores:

N= población

n= muestra

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

z= nivel de confianza 95%

d= error de muestra 5%

$$N = \frac{N \times Z \times p \times q}{d(N-1) + Z \times p \times q}$$
$$N = \frac{200 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.95}{0.05 \times (200-1) + 1.96 \times 0.5 \times 0.95}$$
$$N = 200$$

Se ha determinado mediante la fórmula que la muestra obtenida son 200 trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro, entre 25 a 55 años de edad.

2.5.1 Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión para este estudio correspondieron a las diferentes características que los participantes debían tener en cuenta en el estudio, en este caso los criterios que cada persona debe tener son los siguientes:

- ✓ Trabajadores entre 25 a 55 años.
- ✓ Que se encuentren laborando actualmente en la Universidad Estatal de Milagro
- ✓ Que tengan mínimo 4 años ejerciendo su labor

2.5.2 Criterios de exclusión

Los criterios de inclusión para este estudio correspondieron a las diferentes características que los participantes no debían poseer, en este caso los criterios que cada persona debe tener son los siguientes:

- ✓ Trabajadores que no se encuentren laborando actualmente.
- ✓ Que no tengan mucho tiempo laborando en la Universidad estatal de Milagro.
- ✓ Trabajadores que carece de empatía

2.6 Variables

2.6.1 Variable independiente

Las variables independientes es el estrés laboral y de qué manera afecta a los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro, descritos como una circunstancia o factores relacionados con las circunstancias condiciones del individuo en los diferentes contextos en los que interactúa, en este caso, el estrés laboral corresponde al excesivo sobrecargo de trabajo al trabajador, y estos factores pueden afectar al ser humano.

2.6.2 Variable dependiente

La variable dependiente, se resalta el beneficio que traerá el trato justo y equitativo a los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro, que hace referencia a la forma en que se puede medir y evaluar el grado de satisfacción de los empleadores, es decir, se entiende por resultados de aprendizaje la capacidad de transformar todos los aspectos relacionados con la adquisición de regularidad laboral, criterio de los empleadores a través del trato equitativo y la

democracia en el área laboral.

2.7 Métodos y Técnicas

El estudio fue diseñado con una estructura, con un método hipotético deductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario. Para utilizar el cuestionario se tuvo en cuenta la definición dada por el propio Osorio Rojas, en su obra "El Cuestionario", donde identifica el cuestionario como una herramienta de investigación, utilizada preferentemente en el desarrollo de la investigación en las ciencias sociales: es una técnica mayormente aplicada en la investigación cualitativa. A pesar de lo anterior, la construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Desarrollar un cuestionario válido no es fácil; incluye controlar una serie de variables.

2.7.1 Técnicas

Las técnicas que fueron utilizadas en este trabajo de investigación corresponden a observaciones estructurales que, en este caso, se han realizado en el análisis de la información por medio de encuestas, gráficos u otras técnicas, que son tan importantes en la vida de esta investigación ya que facilita la apropiación e identificación de la información. del conocimiento se ha observado en el apartado cuantitativo, que en última instancia también en estos estudios se pretende registrar la información plenamente creída.

2.7.2 Instrumento del desempeño laboral

Esta herramienta fue diseñada con el objetivo de poder medir el desempeño laboral y la incidencia en la satisfacción laboral, fue desarrollada por los autores de la encuesta, esta herramienta se aplica a los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro de 25 a 55 años de edad, la encuesta de estrés laboral esta encuesta 20 ítems y de la incidencia de la satisfacción, puntúan del 1 al 5 con indicadores que van desde " muy bajo", "bajo", "moderado", "alto", "muy

alto", laboral está compuesta por 20 ítems que se pueden medir utilizando la escala de Likert.

Este instrumento tiene un tiempo de aplicación de 5 a 25 minutos.

Tabla 1 Factores asociados a la incidencia del desempeño laboral

Área del desempeño	Ítems
Orientación de resultados	1, 2, 3
Calidad	4, 5, 6, 7, 8
Relaciones interpersonales	9, 10, 11
Iniciativa	12, 13, 14, 15
Trabajo en equipo	16, 17
Organización	18, 19, 20

2.7.2.1 Validación externa

En el proceso de validación del cuestionario sobre el desempeño laboral, se contó con la participación de expertos, quienes brindaron los lineamientos necesarios para la construcción de este cuestionario, construido y evaluado a través de una lista de cotejo, que permite el cumplimiento de las especificaciones específicas a las que se requieren equipos y especificaciones. En el artículo, los revisores y validadores se enumeran a continuación:

Tabla 2 Validación externa del cuestionario de desempeño laboral

Experto	Cuestionario de factores psicosociales		Condición final del instrumento
	Análisis estructural	Características del ítem	
Sánchez Argentina Mayra	1	1	Aplicable

Nota: Se observa los profesionales participantes de la validación del instrumento.

2.7.2.2 Validación interna

El alfa de Cronbach es una métrica ampliamente utilizada que nos permite medir la confiabilidad y consistencia interna de las herramientas de evaluación, permitiéndonos determinar la extensión de los ítems y la correlación entre ellos, cómo esto se puede lograr a través de una interpretación que va de 0 a 1, mostrando que una distancia de 1 indica mayor cohesión y en el caso menos cercano peor signo de asociación.

Mediante el cálculo del alfa de Cronbach, se aplica el Cuestionario sobre el desempeño laboral, diseñado para investigar las áreas del desempeño de los trabajadores de la universidad Estatal de Milagro, se utiliza para la muestra del 10% como test de prueba, luego se procede a ingresar los datos obtenidos en IBM SPSS software v25, que ayuda a lograr la confiabilidad, el análisis realizado se muestra a continuación:

Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

	Alfa de Cronbach basada en elementos	
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
0,846	0,853	20

Nota: se manifiesta el índice de confiabilidad del alfa de Cronbach

Se muestra la confiabilidad de la consistencia del cuestionario de 0.846, según la interpretación de la amplitud de los coeficientes de confianza, la cual se encuentra en el rango muy alto, lo que permite continuar con la aplicación de la herramienta a la muestra seleccionada.

2.7.3 Instrumento de la incidencia de la satisfacción laboral

Las respuestas de la herramienta de la incidencia de la satisfacción laboral se puntúan del 1 al 2 con indicadores que van desde " si", "no".

Tabla 4 Factores psicosociales asociados a la incidencia de la satisfacción laboral

Factores Psicosociales	Ítems
Condiciones individuales	1,11,13,14,16,17,18,21,27,28,29
Condiciones emocionales	4,20,22
Condiciones económicas	9,23,24
Condiciones laborales	2,3,5,6,7,8,10,19,25,26,30,31

Nota: Se manifiestan los factores psicosociales a la incidencia de la satisfacción laboral

2.7.3.1 Validación externa

En el proceso de validación del cuestionario sobre el desempeño laboral, se contó con la participación de expertos, quienes brindaron los lineamientos necesarios para la construcción de este cuestionario, construido y evaluado a través de una lista de cotejo, que permite el cumplimiento de las especificaciones específicas a las que se requieren equipos y especificaciones. En el artículo, los revisores y validadores se enumeran a continuación:

Tabla 5 Validación externa del cuestionario de la incidencia de la satisfacción laboral

Experto	Cuestionario de factores psicosociales		Condición final del instrumento
	Análisis estructural	Características del ítem	
Sánchez Argentina Mayra	1	1	Aplicable
Hernández Gutiérrez Héctor	1	1	Aplicable

Nota: Se observa los profesionales participantes de la validación del instrumento.

2.7.3.2 Validación interna

El alfa de Cronbach es una métrica ampliamente utilizada que nos permite medir la confiabilidad y consistencia interna de las herramientas de evaluación, permitiéndonos determinar la extensión de los ítems y la correlación entre ellos, cómo esto se puede lograr a través de una interpretación que va de 0 a 1, mostrando que una distancia de 1 indica mayor cohesión y en el caso menos cercano peor signo de asociación.

Mediante el cálculo del alfa de Cronbach, se aplica el Cuestionario sobre incidencia en la satisfacción laboral, se utiliza para la muestra del 10% como test de prueba, luego se procede a ingresar los datos obtenidos en IBM SPSS software v25, que ayuda a lograr la confiabilidad, el análisis realizado se muestra a continuación.

Tabla 6 Fiabilidad del cuestionario de la incidencia de la satisfacción laboral

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	0,827	34

Nota: se manifiesta el índice de confiabilidad del alfa de Cronbach

Se muestra la confiabilidad de la consistencia del cuestionario de 0.820, según la interpretación de la amplitud de los coeficientes de confianza, la cual se encuentra en el rango muy alto, lo que permite continuar con la aplicación de la herramienta a la muestra seleccionada.

2.8 Procedimiento de los resultados

Como punto principal se solicitó el permiso al Rector de la Universidad Estatal de Milagro

el cual brindo el permiso, como segundo punto se realizó una investigación previo de cuáles eran los trabajadores que se encontraban laborando en modalidad presencial en la unemi, debido a que son los que por general se encuentran bajo un nivel de presión laboral más notable, y de esta manera al tener precisada la información se procedió a tomar las encuestas realizadas para los trabajadores, y de esta manera se realizo la toma de encuestas y la recopilación de información.

Para la técnica de procesamiento de información también se utiliza de manera similar el software estadístico IBM SPSS 25, utilizado para procesar los datos y obtener los resultados de las herramientas aplicadas y la información recolectada, utilizando análisis descriptivos de frecuencia y por otro lado análisis de correlación para medir el grado de relación de dos variables de investigación.

Con respecto a la técnica de procesamiento de información se utilizó del mismo modo el software estadístico IBM SPSS 25, que es utilizado para el procesamiento de datos y obtener los resultados de los instrumentos aplicados y la información que ha sido recopilada, usando los análisis descriptivos de frecuencia y por otro lado los análisis correlacionales para medir el grado de relación de las dos variables de estudio.

2.9 Hipótesis

2.9.1 Hipótesis general

Los factores ambientales y sociales, pueden influir en el estrés y la incidencia de la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad estatal de milagro.

2.9.2 Hipótesis específica

- Se puede identificar el estrés laboral mediante las conductas negativas que presentan los trabajadores de la universidad estatal de milagro.
- Existe una relación entre la insatisfacción laboral y el estrés que genera el mismo.

- Existen varios factores en los cuales se genera el estrés y la insatisfacción laboral, generando crisis dentro de la institución.
- Se puede identificar estrés laboral de los trabajadores entre 25 a 55 años, de la ciudad de milagro.

2.9.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO	ESCALA
Estrés laboral	Se genera al momento que le empleador sufre al momento de exponerse a una sobre carga de trabajo, siendo esta muy mal remunerada y de tal manera se genera un grupo de reacciones, cognitivas, psicológicas y emocionales	Labora Personal	Encuesta	Escala de Likert

<p>Insatisfacción laboral</p>	<p>Comienza cuando el empleador no requiere los tratos adecuados en el puesto de trabajo, siendo el mismo maltratado por sus superiores, el empleador al no recibir un buen clima laboral presentará insatisfacción y de tal manera no procederá a cumplir sus obligaciones de manera exitosa.</p>	<p>Emocional Conductual</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Escala de Likert</p>
-----------------------------------	--	---------------------------------	-----------------	-----------------------------

CAPÍTULO 3

3. Resultados

3.1 Discusión de los resultados

En este apartado de la investigación presentaremos los resultados obtenidos de cada una de las variables en el levantamiento de información a partir de la muestra seleccionada, de tal manera se brindarán los resultados que responden a toda la investigación, los datos se darán a conocer a continuación:

Tabla 7. Análisis de las características de tendencia central y dispersión de la variable de edad de los trabajadores

Edad	Válido	200
	Perdidos	
Media		25,14
Mediana		40,61
Moda		55
Varianza		3,067

Nota: Se manifiestan los valores de tendencia central y dispersión de edad de los participantes.

Nota: Se manifiestan los valores de tendencia central y dispersión de edad de los participantes.

Interpretación:

La tabla central de los datos de tendencia muestra las variables para los trabajadores de 25 a 55 años que participaron en el estudio, donde la media fue de 25,14 que representa la media obtenida del total de edades, seguida de la media de 40,61 que representa el centro del número de trabajadores, y la moda en este caso es de 55 representando el mayor número de trabajadores en el grupo, la varianza final correspondiente a 3,067 es la varianza de la edad con respecto a la

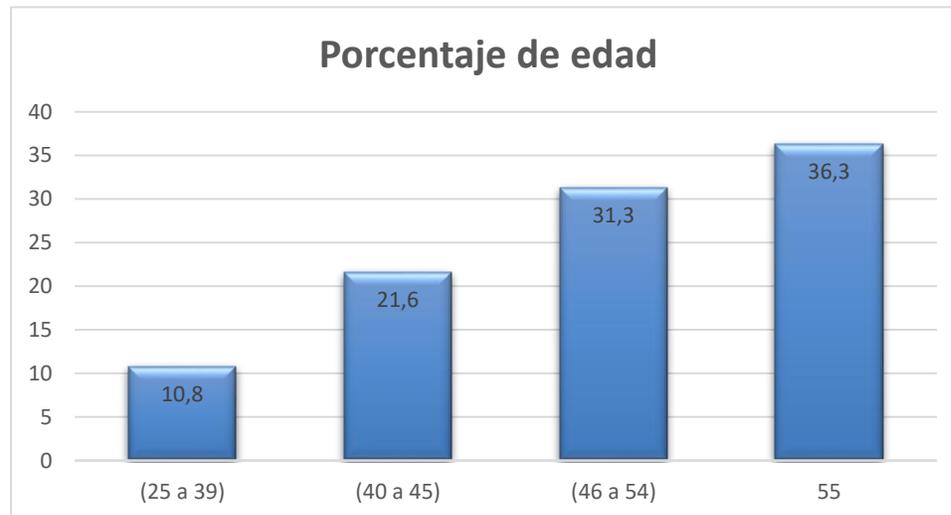
media.

Tabla 8 Análisis de frecuencia de las edades de los adolescentes.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			Porcentaje válido	acumulado
Válido (25 a 39)	24	10,8	10,8	10,8
(40 a 45)	46	21,6	21,6	32,4
(46 a 54)	62	31,3	31,3	63,7
55	68	36,3	36,3	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Nota: Se manifiesta la frecuencia de edad de los trabajadores

Gráfico 1 Edades de los trabajadores



Nota: representa las gráficas de porcentaje de la edad

Interpretación:

Este gráfico muestra las edades de los participantes, se encontró que el 36,3% tenían 5 años, el 31,3 % tenían entre 46 a 54 años, luego el 21,6% muestra que los participantes tenían de 40 a 45 años y finalmente un 10,8% de los trabajadores tenían entre 25 a 39 años. Esto nos permite

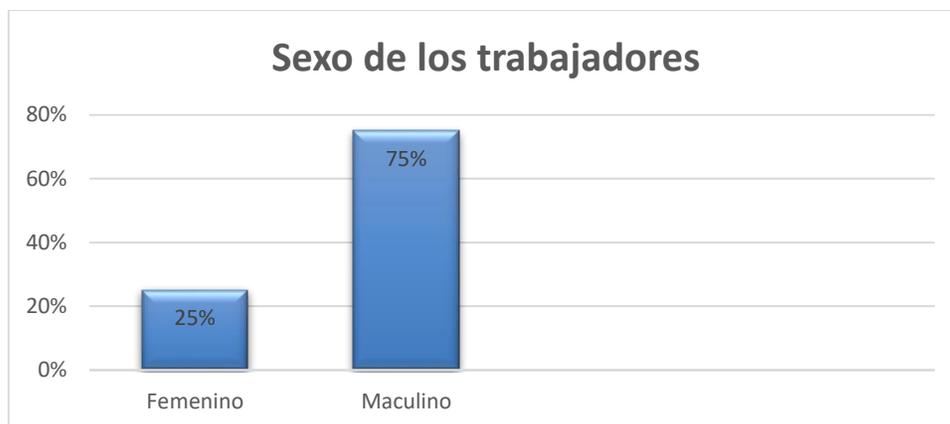
afirmar que el mayor nivel de participación en el estudio fueron los trabajadores con 55 años de edad.

Tabla 9 Análisis de frecuencia del sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	150	75,0	75,0	75,0
	Femenino	50	25,0	25,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Nota: Se manifiestan las frecuencias del sexo de los participantes.

Gráfico 2 Sexo de los trabajadores



Nota: Se muestra la gráfica del porcentaje de sexo de los trabajadores

Interpretación:

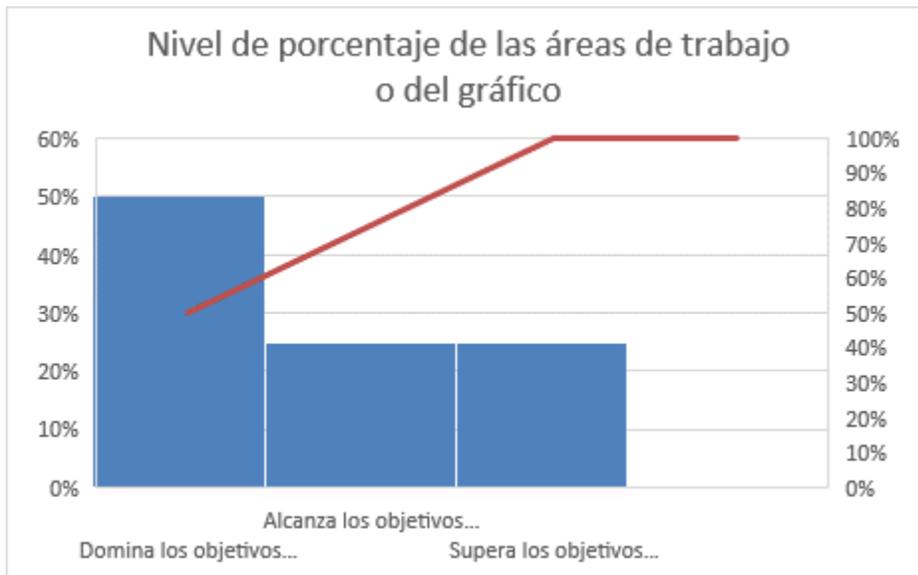
En el gráfico se muestra la frecuencia de la variable de género de sexo, mostrando que el 75% de los trabajadores son del sexo masculino y por otro lado el 25% son del sexo femenino. Estos resultados confirman un número mayor de hombres al de mujeres que participan en la investigación.

Tabla 10 Análisis de frecuencia de las áreas de trabajo

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Limpieza	50	25,0	25,0	25,0
	Conserje	30	15,0	15,0	40,0
	Jardinero	15	7,5	7,5	47,5
	Guardias	10	5,0	5,0	52,5
	Personal técnico	15	7,5	7,5	60,0
	Entre otros	80	40,0	40,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Nota: Se manifiestan la frecuencia del nivel educativo de adolescentes

Gráfico 3 Nivel de porcentaje de las áreas de trabajo



Nota: Se muestra la gráfica de porcentaje del nivel educativo de los trabajadores

Interpretación:

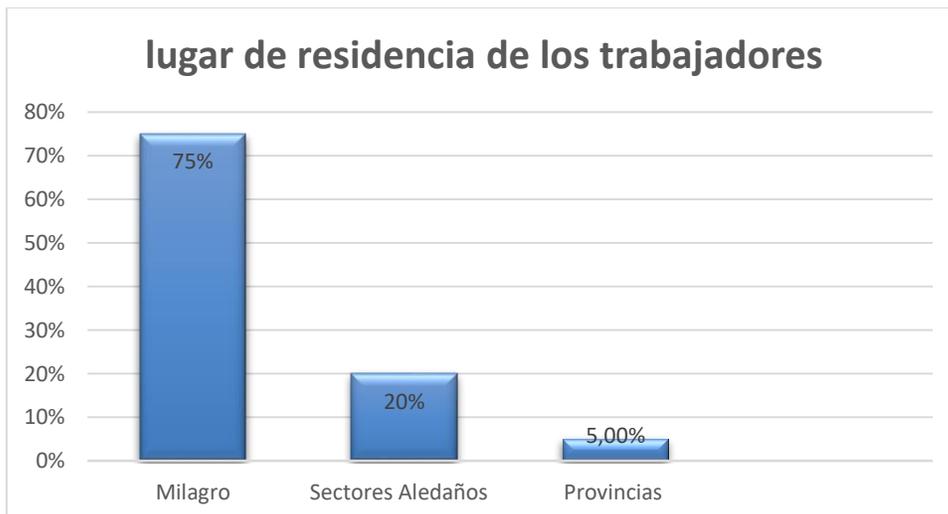
La presente grafica manifiesta los resultados obtenidos de la variable en el nivel de porcentaje de las áreas de trabajo, encontrando que existe un 40% que se encuentran entre otras áreas, luego se encuentra el 25% que están en el área de limpieza, un 15% en el área de conserje, 7,5% en el área de jardinería, 7,5% en el área del personal técnico y finalmente el 5% es del personal de guardias. Estos resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores son de otras áreas, siguiéndole el personal de limpieza.

Tabla 11 Análisis de frecuencia del lugar de residencia de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Milagro	150	75,0	75,0	75,0
	Sectores Aledaños	40	20,0	20,0	95,9
	Provincias	10	5,0	5,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota: Se manifiesta la frecuencia del lugar de residencia de los participantes

Gráfico 4 Lugar de residencia de los trabajadores



Nota: se muestra la gráfica de porcentaje del lugar de residencia de los trabajadores.

Interpretación:

En la gráfica se representa los resultados obtenidos de la variable del lugar de residencia de los trabajadores, encontrando que el 75% viven en milagro, el 20% vive en sectores aledaños y un 5% viven en provincias. Esto permite afirmar que existen trabajadores de lugares cercanos y lejanos de milagro que trabajan en la Universidad Estatal de Milagro.

Objetivo 1: Identificar los diversos factores por el cual el empleador presenta insatisfacción laboral.

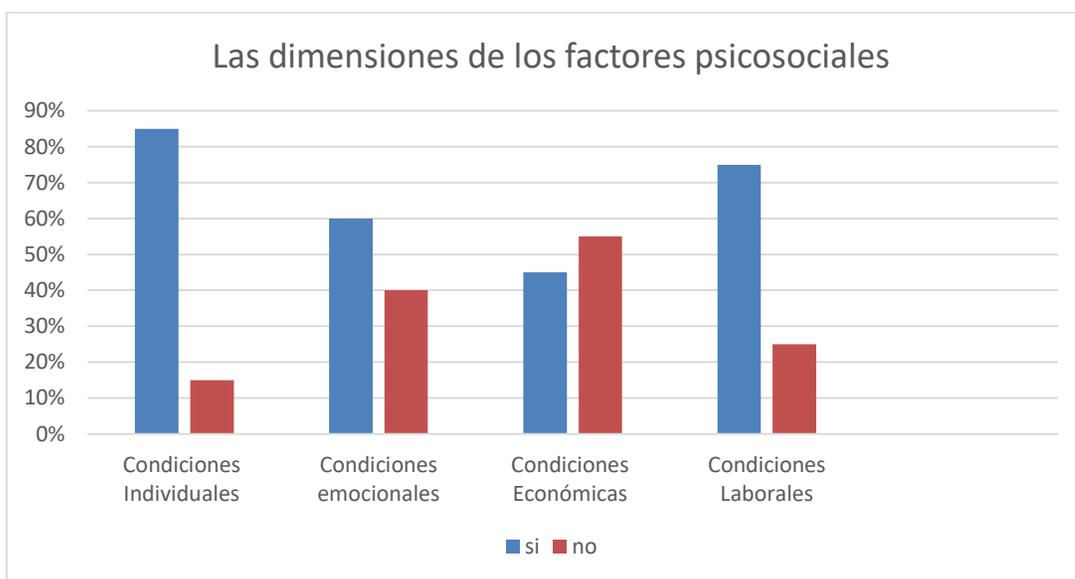
Tabla 12 Identificación de las dimensiones de los factores psicosociales

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Condiciones Individuales	Si	170	85,0	85,0	85,0
		No	30	15,0	15,0	100,0
	Total	200	100.0	100.0		
Válido	Condiciones Emocionales	Si	120	60,0	60,0	60,0
		No	80	40,0	40,0	100,0
	Total	200	100.0	100.0		
Válido	Condiciones Económicas	Si	90	45,0	45,0	45,0
		No	110	55,0	55,0	100,0

		Total	200	100,0	100,0
Válido	Condiciones	Si	150	75,0	75,0
	Laborales	No	50	25,0	100,0
		Total	200	100,0	100,0

Nota: Se identifica las frecuencias de las condiciones que influyen en el trabajo.

Gráfico 5 Condiciones que influyen en el trabajo



Nota: Se muestra la gráfica de porcentaje de las condiciones de factores psicosociales en los trabajadores.

Interpretación:

En cuanto a los resultados obtenidos en los factores psicosociales de los trabajadores, distinguimos según cada aspecto evaluado por la herramienta:

- En cuanto a las condiciones individuales, destacamos que el 85% si han tenido buenas condiciones y el 15% no han tenido un buen estado personal.
- Por otro lado, en las condiciones emocionales, notamos que 60% de los trabajadores manifiestan si tienen buenas condiciones y el 40% dicen que no tienen buenos sentimientos.

- En el caso de las condiciones económicas, se observa que el 45% indicó que si suelen estar en buenas condiciones y el 55% de los participantes arroja que no tienen las condiciones económicas.

- En las condiciones laborales, encontramos que el 75% muestra que si están en buenas condiciones y el 25% piensa que no tienen buenas condiciones laborales.

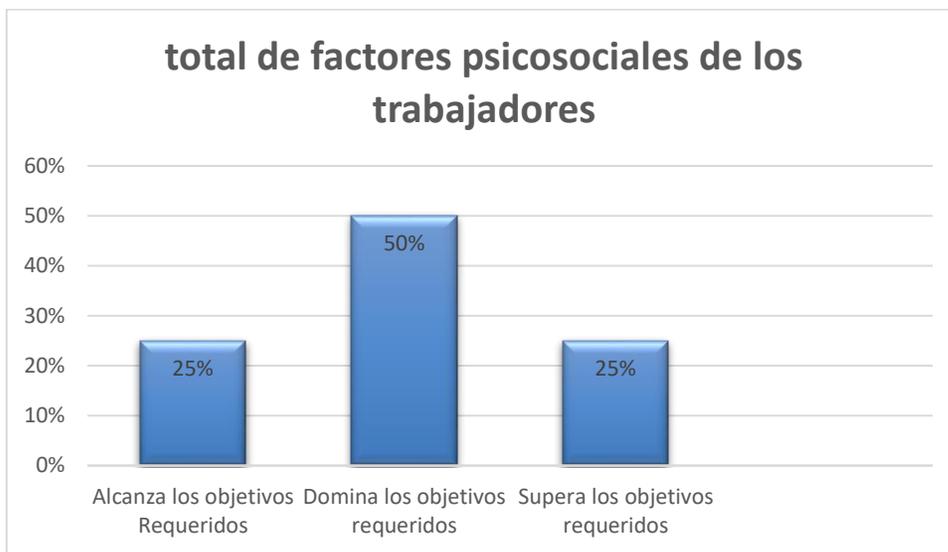
Estos resultados permiten demostrar la prevalencia de respuestas en el indicador de SI, indicando que los trabajadores en general tienen buenas influencias de los factores psicosociales.

Tabla 13 Análisis de frecuencia del total de factores psicosociales de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	125	62,2	62,2	62,2
	No	75	37,8	37,8	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Nota: Se manifiesta el análisis de frecuencia de factores psicosociales

Gráfico 6 Total, de factores psicosociales



Nota: Se presenta la gráfica de porcentaje del total general de factores psicosociales

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la gráfica muestran el total obtenido de los factores psicosociales, encontrando que el 62,2% de los trabajadores si se encuentran en buena situación y el 37,8% no están en buena condición. En general, estos resultados nos permiten afirmar que existe una prevalencia en este índice “si”, lo que sugiere que los trabajadores no están expuestos a factores de riesgo que puedan afectar su bienestar.

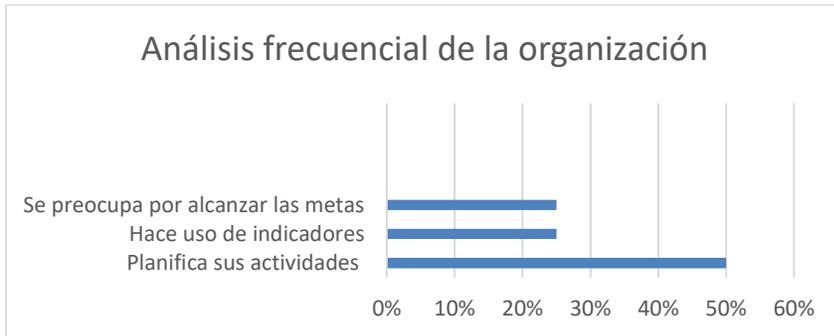
Objetivo 2: Analizar cuáles son las causas que generan la incidencia en la satisfacción laboral dentro de la Universidad Estatal de Milagro.

Tabla 14 Análisis frecuencial de la orientación de resultados.

		Frecuenci	Porcentaje		Porcentaje
		a	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Termina su trabajo oportunamente	100	50,0	50,0	50,0
	Cumple con las tareas que se le encomienda	50	25,0	25,0	75,0
	Realiza un volumen adecuado de trabajo	50	25,0	25,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Nota: Se manifiesta el análisis frecuencial de la orientación de resultados

Gráfico 7 Análisis frecuencial de la orientación de resultados



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de la orientación de resultados

Interpretación:

Este gráfico muestra los resultados obtenidos del análisis frecuencial de la orientación de resultados, ordenados de la siguiente manera: Termina su trabajo oportunamente, donde se muestra que el 50% de los participantes terminan su trabajo, seguido por el 25% de los trabajadores que realiza un volumen adecuado de trabajo y finalmente un 25% de los trabajadores terminan su trabajo oportunamente.

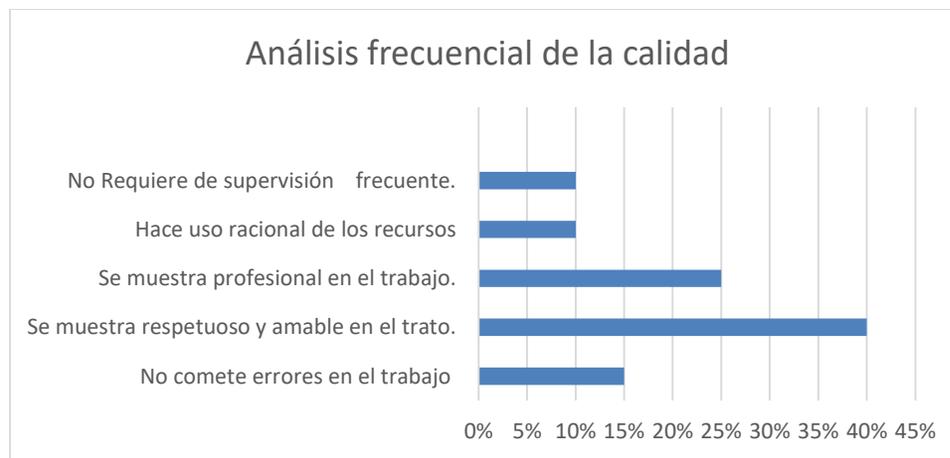
Tabla 15 Análisis frecuencial de la calidad

	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
a		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	No comete errores en el trabajo.	30	15,0	15,0	15,0
	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	80	40,0	40,0	55,0
	Se muestra profesional en el trabajo.	50	25,0	25,0	80,0
	Hace uso racional de los recursos	20	10,0	10,0	90,0
	No requiere de supervisión frecuente.	20	10,0	10,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Nota: Se identifica las frecuencias de análisis de la calidad

Gráfico 8 Análisis frecuencial de la calidad



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de análisis frecuencial de la calidad

Interpretación:

En la gráfica se representa los resultados obtenidos de análisis frecuencial de la calidad de los trabajadores, encontrando que el 15% no comete errores en el trabajo viven, el 40% se muestra respetuoso, el 25% se muestra profesional en el trabajo, el 10% hace uso racional de los recursos

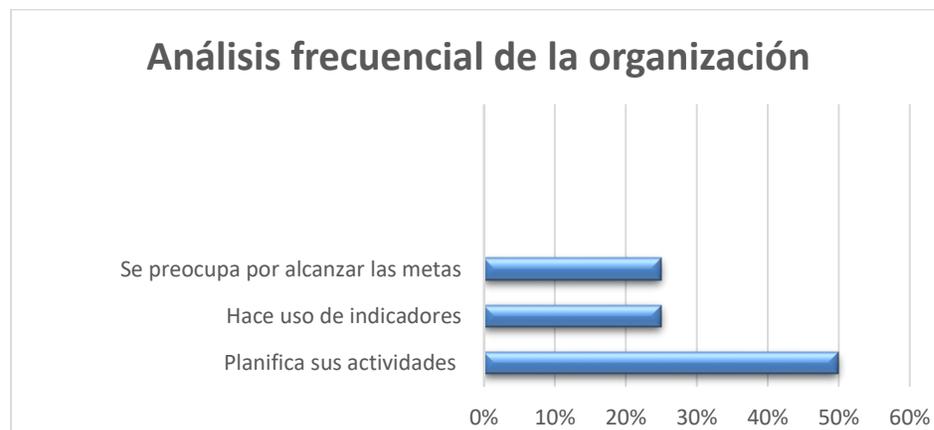
y por último un 10% no requiere de supervisión frecuente.

Tabla 16 Análisis frecuencial de las relaciones interpersonales

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros.	80	40,0	40,0
	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	40	20,0	60,0
	Evita los conflictos dentro del trabajo	80	40,0	100,0
Total		200	100,0	100,0

Nota: Se identifica las frecuencias de las condiciones que influyen en el trabajo

Grafico 9 Análisis frecuencial de las relaciones interpersonales



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de análisis frecuencial de las relaciones interpersonales

Interpretación:

Este gráfico muestra los resultados obtenidos del análisis frecuencial de las relaciones

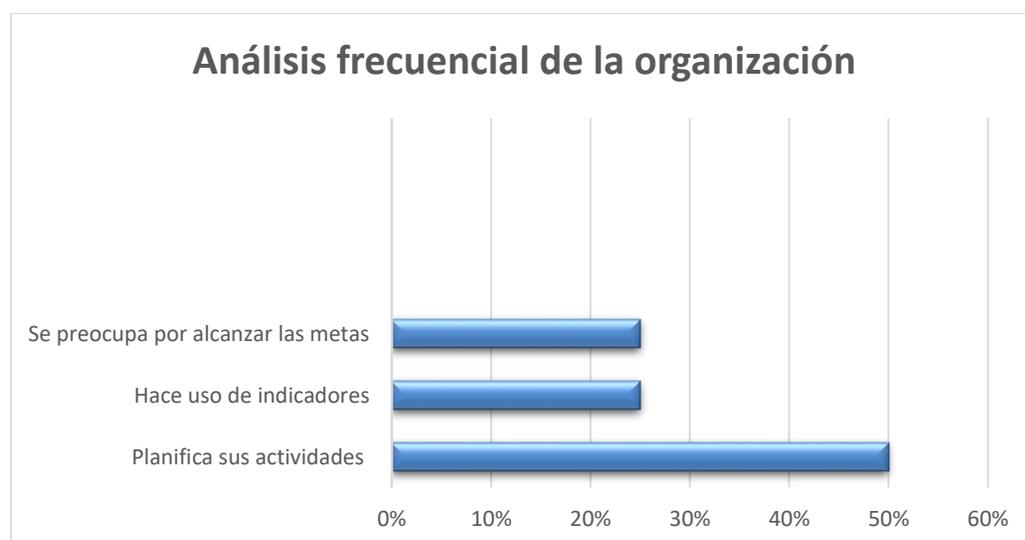
interpersonales, ordenados de la siguiente manera: el 40% de los trabajadores se muestra cortés con el personal y con sus compañeros, seguido por el 20% de los trabajadores que brinda una adecuada orientación a sus compañeros y finalmente un 40% de los trabajadores evita los conflictos dentro del trabajo.

Tabla 17 Análisis frecuencial de la iniciativa

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	40	20,0	20,0
	Se muestra asequible al cambio	60	30,0	50,0
	Se anticipa a las dificultades.	30	15,0	65,0
	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	70	35,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0

Nota: Se identifica las frecuencias de la iniciativa

Gráfico 10 Análisis frecuencial de la iniciativa



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de análisis de la iniciativa

Interpretación:

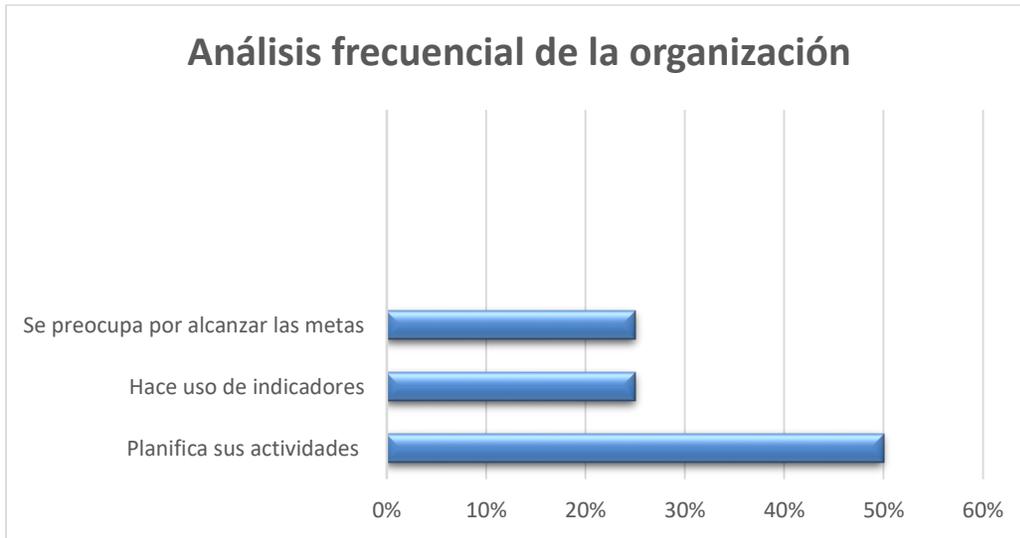
La presente grafica manifiesta los resultados obtenidos de los análisis de iniciativa, encontrando que existe un 20% que muestran nuevas ideas para mejorar los procesos, luego se encuentra el 30% que se muestra asequible al cambio, un 15% se anticipa a las dificultades y finalmente el 35% tienen gran capacidad para resolver problemas. Estos resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores se muestra asequible al cambio.

Tabla 18 Análisis frecuencial de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	Porcentaje válido	acumulado
Válido	120	60,0	60,0
Muestra aptitud para integrarse al equipo			
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	80	40,0	100,0
Total	200	100,0	100,0

Nota: Se identifica las frecuencias de trabajo en equipo

Gráfico 11 Análisis frecuencial de trabajo en equipo



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de análisis de trabajo en equip

Interpretación:

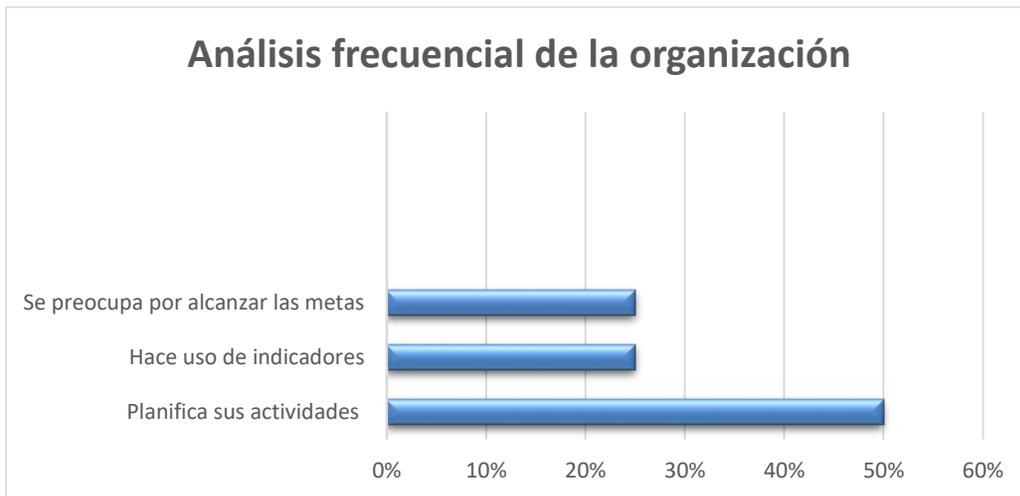
En la gráfica se representa los resultados obtenidos del análisis de trabajo en equipo de los trabajadores, encontrando que el 60% muestran aptitud para integrarse al equipo, y un 40% se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.

Tabla 19 Análisis frecuencial de la organización

	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
	a	Porcentaje válido	acumulado
Válido			
Planifica sus actividades	100	50,0	50,0
Hace uso de indicadores	50	25,0	75,0
Se preocupa por alcanzar las metas	50	25,0	100,0
Total	200	100,0	100,0

Nota: Se identifica las frecuencias de la organización

Gráfico 12 Análisis frecuencial de la organización



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de frecuencia de la organización

Interpretación

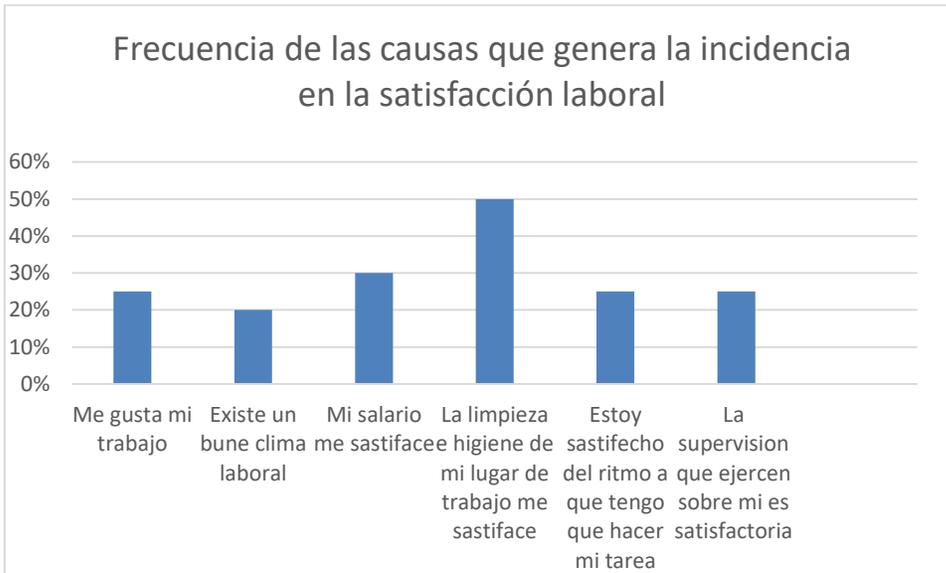
En la gráfica se representa los resultados obtenidos del análisis de la organización de los trabajadores, encontrando que el 50% planifica sus actividades, el 25% hace uso de indicadores y un 25% se preocupa por alcanzar las metas.

Tabla 20 Análisis frecuencial que genera la incidencia en la satisfacción laboral

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
		a	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Me gusta mi trabajo	50	25,0	25,0
	Mi salario me satisface	30	15,0	40,0
	Existe un buen clima laboral	20	10,0	50,0
	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	50	25,0	75,0
	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	25	12,5	87,5
	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	25	12,5	100,0
Total		200	100,0	100,0

Nota: Se manifiesta el análisis frecuencial de las causas que genera la incidencia en la satisfacción laboral.

Gráfico 13 Frecuencia de las causas que genera la incidencia en la satisfacción laboral



Nota: Se representa la gráfica de porcentajes de incidencia totales de los trabajadores

Interpretación:

Este gráfico muestra los resultados obtenidos de la incidencia en la satisfacción laboral, ordenados de la siguiente manera: me gusta mi trabajo, donde se muestra que el 25% de los participantes le gusta sus labores, seguido por el 15% de los trabajadores que le satisface su trabajo, luego hay un 10% de trabajadores donde señalan que hay un buen clima laboral, el 25% señala que la limpieza e higiene del lugar de trabajo es buena, el 12,5 dice estar satisfecho del ritmo a que deben hacer sus tareas y finalmente un 12,5% de los trabajadores dicen que la supervisión que ejercen sobre ellos es satisfactoria.

Objetivo 3: Establecer la relación existente entre las dimensiones de estrés laboral y los factores de satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro.

Tabla 21 Tabla cruzada del nivel de estrés y el sexo de los trabajadores

		Suma Estrés (Agrupada)			
			Nivel Intermedio	Bajo Nivel	Total
Género	Masculino	Recuento	40	80	120
		% dentro de Género	20%	40%	100,0%
	Femenino	Recuento	15	65	80
		% dentro de Género	7,5%	32,5%	100,0%
Total		Recuento	55	145	200
		% dentro de Género	27,5%	72,5%	100,0%

Nota: Se observa la tabla cruzada entre el nivel de estrés y el sexo.

Interpretación:

Mediante tabulación cruzada se analizaron los niveles de estrés obtenidos en el Cuestionario de Estrés Laboral de OIT-OMS según la variable de géneros de los trabajadores, en donde se encontraron las siguientes diferencias:

- En cuanto a los niveles de estrés intermedios obtenidos, se encontró que hubo un nivel de estrés de 20% para los hombres y para las mujeres un nivel de estrés de 7,5%, dando como resultado que el nivel más alto lo tiene los hombres, determinando que los trabajadores de sexo masculino son los que sufren más estrés.

- En el caso de los niveles de estrés más bajos, si bien se encontraron porcentajes de nivel

más altos en los hombres, donde el 20% son hombres y el 7,5% son mujeres, esto se puede confirmar. que las mujeres tienen los niveles más bajos de estrés.

Tabla 22 Tabla de correlación entre dimensiones de los factores del instrumento de desempeño laboral y del instrumento de satisfacción laboral.

		Desempeño laboral	Satisfacción laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	-,275**	-,299*
	Sig. (bilateral)	,004	,000
	N	200	200
Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	-,320**	-,225**
	Sig. (bilateral)	,000	,005
	N	200	200
Tecnología	Correlación de Pearson	-,184*	-,258*
	Sig. (bilateral)	,045	,004
	N	200	200
Influencia	Correlación de Pearson	-,320**	-,136
	Sig. (bilateral)	,000	,054
	N	200	200
Cohesión	Correlación de Pearson	-,284**	-,224**
	Sig. (bilateral)	,003	,006
	N	200	200
Respaldo	Correlación de Pearson	-,300	-,143
	Sig. (bilateral)	,000	,045
	N	200	200

Nota: Se puede observar la relación entre los factores correspondientes a los instrumentos aplicados.

Interpretación:

Utilizando el método de correlación de Pearson se estableció la relación entre los elementos del Cuestionario de Desempeño laboral y la Escala de Satisfacción Laboral, se encontró los

siguientes resultados:

Clima organizacional, se manifiesta en el desempeño laboral un ($p=-.275$) es una correlación negativa baja y es muy significativa, en relación a la satisfacción laboral que tiene un ($p=-.299$) es una correlación negativa baja. Donde señala que, si hay mayor desempeño laboral, habrá mayor satisfacción laboral.

Estructura organizacional en relación a los factores de desempeño laboral ($p=-.320$) es una correlación negativa baja, esta es muy significativa, en relación con la satisfacción laboral ($p=-.225$) correlación negativa baja con una correlación significativa. Estas dos correlaciones indican que, si hay menos tensión en la estructura organizacional, habrá mayor satisfacción laboral.

Tecnología con factores de desempeño laboral ($p = -.184$) es una correlación negativa muy baja pero solo es significativa, en relación a los factores de satisfacción laboral ($p = -.258$) es una correlación negativa baja, además es muy significativa. Estas correlaciones indican que son confiables, pero no existe gran diferencia en las correlaciones.

Influencia en relación con los factores de desempeño ($p = -.320$) contiene una correlación negativa baja, además es muy significativa, en relación con los factores de satisfacción ($p = -.136$) es una correlación negativa muy baja pero solo es significativa.

Cohesión con los factores de desempeño ($p = -.284$) es una correlación negativa baja, además es muy significativa, en relación con los factores de satisfacción laboral ($p = -.224$) es una correlación negativa baja, además es muy significativa.

Respaldo de grupo a los factores de desempeño laboral ($p = -.300$) contiene una correlación negativa baja, además es muy significativa, en relación a los factores de satisfacción laboral ($p = -.143$) es una correlación negativa muy baja, además es muy significativa. Estas dos correlaciones

indican que, si hay mayor respaldo, habrá mayor satisfacción laboral.

Tabla 23 Cuadro de comprobación de hipótesis

Hipótesis	Comprobación
Hay una gran influencia que proviene del estrés laboral y lo que afecta directamente la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro	Los niveles de estrés laboral de los trabajadores se mantienen bajos, el 72,5% tiene niveles bajos de estrés y están satisfecho con su trabajo. Se muestra que existe una gran relación entre estas dos variables.
Los factores sobre la satisfacción laboral pueden afectar el nivel de bienestar de los empleados.	Los resultados muestran que en los factores externos existe un mayor nivel de satisfacción laboral con un 68% de satisfacción, luego intrínseco con un 32% de satisfacción.
Varios aspectos definen y generan estrés laboral entre los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro	Las dimensiones de análisis muestran solo la influencia del líder con un 5,7% con nivel de estrés alto y en el caso del grupo de apoyo solo un 3,7% con nivel de estrés alto.

3.2 Discusión de los resultados

En esta investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro,

teniendo en cuenta los aspectos de estrés y satisfacción laboral. Utilizando el método de tabla de contenidos, el resultado más importante obtenido fue que el 72,5% de los docentes tienen bajo nivel de estrés y están satisfecho con su trabajo, que bajo un análisis frecuencial puro representa una cantidad de 75 trabajadores.

Estos resultados comienzan a mostrar una relación entre el estrés y la satisfacción laboral cuando la muestra total es de 200 trabajadores. El objetivo del estudio estuvo relacionado con la identificación de los factores de estrés, en este estudio el resultado de las dimensiones del estrés en el trabajo es con la comparación con los factores de satisfacción, obteniendo un rango de fluctuaciones alto, lo cual demuestra que existe entre estas correlaciones negativas bajas. Los resultados bilaterales son altamente significativos, excepto por el tamaño del estrés de apoyo del grupo y los factores de satisfacción extrínsecos, los resultados utilizan el método de correlación de Pearson y estos resultados se contrastan con las tablas agregadas presentadas en la sección anterior.

En comparación con los estudios de Souza Ferreyra en los que se aplicó la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (2018) a 150 trabajadores de un colegio privado de San Miguel, Perú, los resultados obtenidos son 40,7% docentes con un índice de satisfacción moderadamente alto, estos resultados, a diferencia de los resultados de este estudio, permiten determinar que las condiciones de los docentes son estables y que perciben altos niveles de trabajo y felicidad laboral por su trabajo como docente.

Estas afirmaciones siguen siendo relevantes para el objetivo del presente estudio, que identificó las mismas afirmaciones después de utilizar la correlación de Pearson, lo que indica rigor en la implementación de la herramienta de investigación. Y a pesar de que los resultados de este estudio muestran que los trabajadores están satisfechos, esto no impide encontrar un vínculo

entre el estrés y la satisfacción, sabiendo que los trabajadores de esta institución tienen un nivel de satisfacción alto y bajo estrés.

El estrés laboral es uno de los problemas más graves que afectan al mundo del trabajo y con mayor frecuencia en las organizaciones relacionadas con la salud, la educación y las finanzas, en general, donde se desempeñan brindando centralidad en el servicio y giro de negocio; con enormes consecuencias personales y económicas. Puede afectar a la salud física y psíquica, dando lugar a trastornos mentales (cardiorrespiratorios, migraña, úlceras, insomnio, etc.), estados de ansiedad, depresión, alcoholismo, etc.

Hernández (2019), en un artículo titulado Factores que inciden en los rendimientos de los trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro, teniendo como objetivo identificar y analizar los factores que afectan los resultados del estrés laboral. Realizado a través de investigación bibliográfica y hemerográfica. Una muestra de 86 trabajadores. Dando como resultado que los factores que llegan a contribuir en el desempeño laboral de los trabajadores son la preparación que tienen cada uno, la necesidad de superarse y la relación que tenga con los compañeros de trabajo.

Debido a la falta de estudios adicionales en el país, es muy apropiado investigar el estrés laboral mediante un muestreo de los empleados que trabajan en la Universidad Estatal de Milagro, ya que puede ofrecer contribuciones para satisfacer las necesidades de los expertos, así como también, entender la asociación de ciertos factores. Con respecto al agotamiento mental de los empleados de la Universidad, se refiere a una situación en la que sienten que ya no pueden aportar más a sí mismos a nivel laboral; es un estado de agotamiento de los propios recursos energéticos o emocionales, una experiencia de agotamiento emocional resultante del contacto y mantenimiento en su área de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente y debido a lo preocupante que resulta esta patología en el sistema laboral de la Universidad, decidimos realizar este estudio con el objetivo de investigar la existencia de este síndrome en los trabajadores, con el fin de identificar las variables sociales más características e identificar los síntomas que indican una mayor proximidad a la manifestación de la enfermedad, con ello se podrán dar pautas claras de intervención precoz, necesarias para la mejoría de la atención que más nos preocupa: los promotores que tiene la Universidad Estatal de Milagro.

Otros estudios se han desarrollado para corroborar estas afirmaciones, como fue el caso de Godínez (2019), quien investigó los factores psicosociales como incidencia en el bajo rendimiento laboral de trabajadores de la Universidad Autónoma de Guerrero, con el objetivo de analizando las conductas psicosociales que provocan el bajo rendimiento laboral en las unidades académicas de psicología, derecho, economía y enfermería. Trabajando con una población de 750 docentes, donde se encontró que los factores psicosociales que más influyeron en el bajo rendimiento académico fueron los factores psicológicos y económicos.

Conclusiones

Este estudio se desarrolló en el marco teórico la teoría del estrés transaccional. Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es esencialmente una acumulación subjetiva desde el momento en que los individuos movilizan factores tanto personales como situacionales para evaluar los efectos potencialmente dañinos de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no dispone de recursos o estrategias para hacer frente a las demandas que percibe como estresantes, experimentará diversos grados de estrés que pueden afectar a su equilibrio psicológico y bienestar. Además, si se experimenta estrés en el trabajo, repercute en la calidad de su trabajo, en su nivel de compromiso con la organización y en su nivel de satisfacción laboral, en su salud psicológica y vital, en general.

En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a

determinar la influencia del estrés laboral en la insatisfacción de los colaboradores de la universidad estatal de milagro. Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar los diversos factores por el cual el empleador presenta insatisfacción laboral. En los resultados arrojados se identificó que existe un mayor nivel de estrés por parte de los hombres en comparación con las mujeres.

Dentro de los análisis de satisfacción laboral, los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción, los trabajadores se encuentran satisfechos en un nivel más alto por factores intrínsecos, lo que nos permite afirmar que los trabajadores de la Universidad estatal de Milagro tienen las condiciones adecuadas para mantenerse satisfechos. Los trabajadores que fueron objeto de estudio presentaron una mayor prevalencia en el índice de satisfacción, donde los factores de estrés laboral representaron el 25% y en el caso de los factores de satisfacción laboral correspondió al 75%, esto determina que existe un alto grado de satisfacción en los trabajadores.

En cuanto a los aspectos que provocan estrés laboral en los trabajadores, es posible identificar la existencia de un bajo nivel de estrés en cada uno de los aspectos analizados y concluidos, ya que muchos trabajadores tienen una buena mentalidad. Esto permitió determinar que los trabajadores de esta institución, tuvieron prevalencia general en el índice de estrés bajo, encontrando puntuaciones más altas en el área de conserje y guardia con un 96,7%, mostrando que en estos trabajadores el efecto del estrés es bajo. Un pequeño porcentaje de trabajadores ha sido identificado como responsable de la alta prevalencia de estrés en el índice, en cuanto a la influencia del líder, que representa el 7,2%, y el apoyo del grupo 8,7%.

Recomendaciones

Esta investigación y los resultados obtenidos nos permiten proponer los siguientes puntos como recomendaciones:

- Las principales medidas y consejos clave para ayudar a prevenir y combatir el estrés en el trabajo comienza con uno mismo, y una de las decisiones más difíciles que debe tomar una persona estresada es si necesita ayuda o tratamiento psicológico o no. Se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir por sí misma del, o cuando los síntomas que presenta le impiden realizar las actividades diarias del. En términos freudianos, se dice que una persona necesita un terapeuta cuando no puede “amar y trabajar”, es decir, cuando no puede realizar sus actividades normalmente en el día a día.
- Establecer programas de recreación y convivencia que permitan a los trabajadores

sentirse identificados y comprometidos con la institución; pero al mismo tiempo, el trabajador podrá tomar en cuenta que la institución aprecia su esfuerzo y trabajo; quedando comprobado que si las remuneraciones se constituye en el principal factor motivacional, las actividades motivacionales pueden influir de forma intangible en la mejora del clima laboral con el objetivo de lograr un menor nivel en los trabajadores.

- Realizar encuestas para conocer las necesidades e inquietudes de los trabajadores para tomar las decisiones más acertadas, estas son herramientas presentes en la actualidad que pueden ayudar a la satisfacción laboral de la institución.
- Promover buenas relaciones personales, ya que es muy importan fomentar las relaciones entre todas las áreas y colaboradores, debido a que esto genera muchos benéficos, disminuye conflictos, aumenta la colaboración y el trabajo en equipo, mejora el clima laboral y da un buen aspecto a la institución.

Bibliografía

- Cepeda, S. C. (2019). reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores. limitad. unipiloto.
- Alonso martín, pilar (2019). estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. vol. 24, n° 1. 25-40.
- Cruz, m. l. (2020). el estrés laboral en México. encofran, 23.
- Anaya nieto, d. y Suárez Riveiro, j. m. (2018). la escala de satisfacción laboral como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. revista de investigación educativa. vol. 22. n° 2. 519-534.
- De Souza Ferreyra, a. (2018). satisfacción laboral u engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de san miguen-lima 2018. repositorio: universidad cesar vallejo, 31-34.
- Gacto, p. m. (2019). el estrés laboral: qué es, causas y síntomas. nascía.

- Gallegos, m. w. (2017). estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. scielo.
- Pedraza, e. a. (2018). la motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, ecuador. scielo.
- Felipe, e. y león, b. (2020). estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. España. universidad de Extremadura.
- Pérez, j. p. (2019). ¿qué es el estrés laboral y cómo medirlo? scielo.
- Espinosa, J., Contreras, F. y Esguerra, G. (2019). Afrontamiento al estrés y modelo psicobiológico de la personalidad en estudiantes universitarios. *Diversitas, Perspectivas en psicología*, 5(1), 87-95.
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. scielo, 4.
- Pullas, G. (2019). Factores de Riesgos Psicosociales y su influencia en el Desempeño de los trabajadores de la empresa tip top travel agencia de viajes cía. Itda., de la Ciudad de Quito. Repositorio Universidad Central del Ecuador, 14-15.
- Yesenia Milagros Charaja Incacutipa1, J. M. (2019). satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – puno – Perú, 2013. scielo.
- Fernández, R. (2018). La productividad y el riesgo psicosocial. Madrid.
- Hernández Sampieri, R. (2019). Metodología de la Investigación (4ta ed.) México: Mc Graw Hill.
- Instituto Andino. (2020). Resolución 390. Quito.
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2019). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, Vol 13 N°1, pp. 81-90.
- Murcia, U. d., & Psicología, a. d. (2019). Síndrome de Burnout, evolución histórica desde el contexto laboral. Maicon Carlin,
- Guerrero, B. (2020). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios.

Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado, 43, 91 – 112

Reglamento. (2018). Del derecho a las prestaciones en el seguro de riesgos del trabajo. Quito.

Buendía, J. (2019). Estrés laboral y salud. Biblioteca Nueva.

Resolución390. (2017). Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo. Quito.

Davis, K. y Newstrom, D. (2019). Comportamiento humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.

Artazcoz, L., Escriba, V. y Cortés, I. (2020). El estrés en una sociedad instalada en el cambio. Gac Sanit, 20(1), 71-78.

Corredor, P.M.E. y Monroy, F.J.P. (2019). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y Burnout en personal sanitario. Hacia la promoción de la salud, 14(1), 109-123.

Atalaya, P. (2010). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial data, 4(2), 25-36.

Bakker. B. y Rodríguez, A. (2019). Psicología de la salud ocupacional positiva. Psicothema, 24(1), 62-65

Buendía, J. y Ramos, F. (2017). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.

Cuevas, M. y García, T. (2019). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. Trabajo y sociedad. 19, 87-102.

Chiang. M, Martín. J.M y Núñez. A, (2020). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Biblioteca Comillas.

Aguilar, E. (2019). Estudio diagnóstico y factores psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo. México. Universidad Autónoma de Nuevo León.

Arce, A. (2018). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. Venezuela. Revista Venezolana de Gerencia.

- Cervantes, N. y Rico, R. (2020) Incidencia de estrés – Tensión laboral y síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales de riesgo asociados, en trabajadores de la industria del petróleo. Tesis de Licenciatura. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. México: UNAM
- Gutiérrez, M. y Ángeles M. (2020). Estrés organizacional. México: Trillas
- Mauris, R. M., Cortes, G. P., Gómez B. L. G. y Godínez J. F. (2020). Niveles de estrés en una población del sur de México. *Psicología y Salud*, 21 (2), 239 – 244
- Organización Internacional del Trabajo. (2019) Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Ginebra
- Rodríguez, C. R & Rivas, H. S. (2019). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. México. *Medicina y seguridad del trabajo*. N°57
- Alonso Martín, Pilar (2019). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 24, N° 1. 25-40.
- Álvarez, G. y Miles, D. (2020). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15, (002), pp. 1-20.
- Morillo, I. (2019). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.
- Sendoya, S. (2020). Nivel de satisfacción de la médica egresada de la Universidad del Valle, Cali, Colombia. *Colombia Médica*, 31, (003), pp. 118-121.

3. Anexos

Anexo 1: Cuestionario del desempeño laboral de los trabajadores de la universidad estatal de milagro

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----
EVALUADO-----
PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión.

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.
Muy bajo : 1 ---Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo : 2 ---Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.
Moderado : 3 ---Promedio. - Rendimiento laboral bueno.
Alto : 4 ---Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto : 5 ---Superior. - Rendimiento laboral excelente.
5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE-RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						

Evita los conflictos dentro del trabajo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Anexo 2: Cuestionario de la incidencia en la satisfacción laboral

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----
EVALUADO-----
PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

Marque con una X la opción que refleje su opinión

SI NO

1. Me gusta mi trabajo		
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo Destaco		

3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
4. Mi salario me satisface		
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas		
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios		
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa		
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes		
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface		
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria		
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales		
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen		
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea		
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo		
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo		
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios		
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea		

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.a. aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____

27.- Sexo: ____ 1. Varón. ____ 2. Mujer

28.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

29.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar con una X:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

30.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

31. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada parcial
- 3) Jornada intensiva fija.
- 4) Turnos fijos.
- 5) Horario flexible y/o irregular.

6) Turnos rotativos

32. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

33.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| 1) Empleado o trabajador | 2) Supervisor o capataz |
| 3) Mando intermedio | 4) Directivo |
| 5) Alta dirección o dirección general | 5) Otros |

34.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____