

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**TRABAJO FINAL DE GRADO**

Propuesta de Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel

Gerencial de INFOTEP en tiempos de COVID-19, entre septiembre- diciembre de 2021,

Distrito Nacional, República Dominicana.



**Informe final presentado por:**

**Adlin Susej Ramírez Candelario 16-1512**

**Carla Patricia De Jesús Santos 17-0242**

**Para la obtención de la Licenciatura en:**

**Psicología Industrial**

**Asesores:**

**Balduino Rainiero Acosta Pérez**

**Sacha Mariela Santos**

**DISTRITO NACIONAL, REPÚBLICA DOMINICANA**

**Enero, 2022**

## Tabla de Contenido:

Carta de Autorización	v
Declaración de Autor de Obra Intelectual Original	vi
Agradecimientos	viii
Dedicatorias	x
Resumen	xi
Parte 1. Marco Introdutorio	1
Introducción	1
Capítulo 1. Presentación del Problema	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Delimitación del Problema	6
1.3 Justificación de la Investigación	7
1.4 Objetivos de la Investigación	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	8
1.4.3 Preguntas de Investigación	9
1.5 Limitaciones del Estudio	9
Parte 2. Marco Teórico	11
Capítulo 2. Marco Teórico	11
2.1 Marco de Antecedentes	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales	13
2.2 Marco de Referencias	14
2.2.1 Causas del estrés	14
2.2.2 Estrés Laboral	14
2.2.2.1 Fases del Estrés	16
2.2.2.2 Estrés laboral y las características individuales	17
2.2.3 Tipos de estrés laboral	18
2.2.4 Causas del estrés laboral	19
2.2.5 Principales Efectos del Estrés Laboral	21
2.2.5.1 Efectos del estrés laboral sobre la salud	23
2.2.5.2 Efectos del estrés laboral sobre la organización	25
2.2.5.3 Prevención y manejo del estrés laboral	26

2.2.5.3 Claves para Afrontar el Estrés	27
2.2.6 Riesgos Psicosociales	29
2.2.7 Influencia del Líder	30
2.2.8 Estructura Organizacional	30
2.2.9 Origen del COVID-19	30
2.2.10 Sintomatología del COVID-19	32
2.2.11 Prevención y Tratamiento	33
2.2.12 Consecuencias del COVID-19 al Empleado	33
2.3 Marco Conceptual	33
2.3.1 Estrés	33
2.3.2 Síndrome de Burnout	34
2.3.3 Clima Laboral	34
2.3.4 Líder	35
2.3.5 COVID-19	35
2.3.6 Satisfacción Laboral	35
2.4 Marco Contextual	36
2.4.1 Reseña Histórica INFOTEP	36
2.4.2 Misión	37
2.4.3 Visión	37
2.4.4 Valores	37
2.4.5 Servicios Brindados	37
2.4.6 Figura 1. Estructura Organizacional de INFOTEP	38
Parte 3. Marco Metodológico	39
Capítulo 3. Metodología de la Investigación	39
3.1 Enfoque de la Investigación	39
3.2 Diseño de la Investigación	40
3.3 Tipo de Investigación	40
3.4 Unidad de Análisis, Muestra y Tipo de Muestreo	40
3.4.1 Unidad de análisis	40
3.4.2 Población	40
3.4.3 Muestra	41
3.4.4 Criterios de inclusión	41
3.5 Fuentes Primarias y Secundarias	41

3.5.1 Fuentes Primarias	41
3.5.2 Fuentes Secundarias	41
3.6 Técnicas e Instrumentos	42
3.7 Métodos y Técnicas de Análisis de Datos	44
3.8 Fases del proceso de la Investigación	44
3.9 Tabla 1: Operacionalización de Variables	46
Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones	48
Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones	48
4.1 Interpretación de resultados	48
4.2 Conclusiones	93
4.3 Recomendaciones	96
Parte 5. Consultas Bibliográficas	98
Referencias Bibliográficas	98
Parte 6. Anexos	105
Encuestas	105
Tablas Interpretaciones de Resultados de Gerentes	128
Cronograma de actividades	159



## Índice de Tablas

Tabla. 1. Clima, estructura organización, influencia del líder y falta de cohesion .....	44
Tabla. 2. Territorio organizacional, tecnología y respaldo del grupo.....	44
Tabla 3: Operacionalización de Variables .....	48
Tabla.4. Género .....	50
Tabla. 5. Edad .....	51
Tabla .6. Tiempo que tiene en la empresa .....	52
Tabla. 7. ¿Qué situaciones entiende usted que le pueden estar generando estrés?.....	53
Tabla.8. Comprendo la misión y metas de la organización .....	54
Tabla.9. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.....	55
Tabla.10. Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo .....	56
Tabla .11. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado .....	57
Tabla.12. Recibo apoyo de mi supervisor ante situaciones presentadas.....	58
Tabla.13. Mi supervisor no me respeta.....	59
Tabla. 14. Formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha .....	60
Tabla.15. Mi equipo respalda mis metas profesionales .....	61
Tabla. 16. Mi equipo disfruta de estatuas o prestigio dentro de la organización.....	62
Tabla.17. La estrategia de la organización es bien comprendida .....	63
Tabla.18. Las políticas generales impiden el buen funcionamiento .....	64
Tabla.19. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.....	65
Tabla. 20. Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal .....	66
Tabla. 21. Se dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competitivo .....	67
Tabla.22. Tengo derecho a un espacio privado de trabajo.....	68
Tabla.23. La estructura formal tiene demasiada aglomeración de trabajo .....	69
Tabla.24. Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo .....	70
Tabla.25. Mi equipo se encuentra desorganizado.....	71
Tabla.26. Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor .....	72
Tabla. 27. La organización carece de dirección y objetivo .....	73
Tabla.28. Mi equipo me presiona bastante .....	74

Tabla.29. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo .....	75
Tabla.30. Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario .....	76
Tabla.31. La cadena de mando se respeta .....	77
Tabla.32. Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia .....	78
Tabla.33. Libertad para elegir su propio método de trabajo .....	78
Tabla.34. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho .....	79
Tabla.35. Responsabilidad que tiene asignada .....	80
Tabla.36. La posibilidad de utilizar sus capacidades .....	81
Tabla.37. Sus posibilidades de promocionar .....	82
Tabla.38. La atención que se le presta a las sugerencias que hace. ....	83
Tabla.39. La variedad de tareas que realiza en su trabajo .....	84
Tabla.40. Condiciones físicas de su trabajo .....	85
Tabla.41. Sus compañeros de trabajo .....	86
Tabla.42. Superior inmediato .....	87
Tabla.43. Su salario .....	88
Tabla.44. Relación entre dirección y colaboradores de la empresa .....	89
Tabla.45. El modo en que la empresa está gestionada .....	90
Tabla.46. Su horario de trabajo .....	91
Tabla.47. Nivel de Estrés de los Colaboradores Gerencial de Infotep .....	93



## Índice de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional de INFOTEP .....	39
Figura 2. Género (Elaboración Propia).....	49
Figura 3. Edad (Elaboración Propia). ....	50
Figura 2. Tiempo que tiene en la empresa (Elaboración Propia).....	51
Figura 5. ¿Qué situaciones entiende usted que le pueden estar generando estrés? (Elaboración Propia).....	52
Figura 6. Comprendo la misión y metas de la organización (Elaboración Propia). ....	53
Figura 7. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. (Elaboración Propia), .....	54
Figura 8. Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. (Elaboración Propia).....	55
Figura 9. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. (Elaboración Propia). ....	56
Figura 10. Recibo apoyo de mi supervisor ante situaciones presentadas. (Elaboración Propia).....	57
Figura 11. Mi supervisor no me respeta. (Elaboración Propia). ....	58
Figura 12. Formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. (Elaboración Propia).....	59
Figura 13. Mi equipo respalda mis metas profesionales. (Elaboración Propia). ....	60
Figura 14. Mi equipo disfruta de estatuas o prestigio dentro de la organización. (Elaboración Propia).....	61
Figura 15. La estrategia de la organización es bien comprendida. (Elaboración Propia)...	62
Figura 16. Las políticas generales impiden el buen funcionamiento. (Elaboración Propia). .....	63
Figura 17. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. (Elaboración Propia). .....	64
Figura.18. Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal. (Elaboración Propia). ....	65
Figura.19. Se dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competitivo. (Elaboración Propia).....	66
Figura.20. Tengo derecho a un espacio privado de trabajo. (Elaboración Propia). ....	67

Figura.21. La estructura formal tiene demasiada aglomeración de trabajo. (Elaboración Propia).....	68
Figura.22. Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. (Elaboración Propia).....	69
Figura.23. Mi equipo se encuentra desorganizado. (Elaboración Propia). ....	70
Figura.24. Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor (Elaboración Propia). ....	71
Figura.25. La organización carece de dirección y objetivo. (Elaboración Propia).....	72
Figura.26. Mi equipo me presiona bastante. (Elaboración Propia).....	73
Figura.27. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. (Elaboración Propia). ....	74
Figura.28. Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario. (Elaboración Propia). ....	75
Figura.29. La cadena de mando se respeta. (Elaboración Propia). ....	76
Figura.30. Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. (Elaboración Propia).....	76
Figura.31. Libertad para elegir su propio método de trabajo. (Elaboración Propia). ....	77
Figura.32. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho. (Elaboración Propia). ....	78
Figura.33. Responsabilidad que tiene asignada. (Elaboración Propia).....	79
Figura.34. La posibilidad de utilizar sus capacidades. (Elaboración Propia). ....	80
Figura.35. Sus posibilidades de promocionar. (Elaboración Propia).....	81
Figura.36. La atención que se le presta a las sugerencias que hace. (Elaboración Propia). ....	82
Figura.37. La variedad de tareas que realiza en su trabajo. (Elaboración Propia).....	83
Figura.38. Condiciones físicas de su trabajo. (Elaboración Propia). ....	84
Figura.39. Sus compañeros de trabajo. (Elaboración Propia).....	85
Figura.40. Superior inmediato. (Elaboración Propia).....	86
Figura.41. Su salario. (Elaboración Propia).....	87
Figura.42. Relación entre dirección y colaboradores de la empresa. (Elaboración Propia).....	88
Figura.43. El modo en que la empresa está gestionada. (Elaboración Propia). ....	89
Figura.44. Su horario de trabajo. (Elaboración Propia). ....	91
Tabla.45 .Nivel de Estrés de los Colaboradores Gerencial de Infotep .....	92



## **Carta de Autorización Asesores para presentar Tesis**

### **Autorización de Presentación de Tesis**

Balduino Rainiero Acosta Pérez y Sacha Mariela Santos, asesores, de la Escuela de Psicología, de la Facultad de Humanidades, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hace constar que la Tesis o Monografía titulada “Propuesta de Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial en INFOTEP en tiempos de COVID-19, entre septiembre- diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana” realizada bajo nuestra asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

Por todo ello, manifiesto nuestro acuerdo para que sea que sea autorizada su presentación



Firma de asesores

**Declaración de Autor de Obra Intelectual Original**



Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado**, de acuerdo con disposiciones vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

**Nombres de los estudiantes con cédula de identidad y registro electoral No.**

Adlin Susej Ramírez Candelario (402-1373706-3)

Carla Patricia De Jesús Santos (402-0065265-5)

Declaramos: Ser las autoras de la tesis que lleva por título “Propuesta de Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial en INFOTEP en tiempos de COVID-19, entre septiembre- diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana”. Asesorada por Balduino Rainiero Acosta Pérez y Sacha Mariela Santos, quienes presentaron a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día 7 del mes de enero del año  
2022.

Firma de los estudiantes: Adlin Ramírez

Carla De Jesús

## **Agradecimientos**

### **Adlin Ramírez**

A mis padres que le dedicaron amor por completo a toda mi carrera y por brindarme todo el esfuerzo que se merecía.

A Dios le doy Gracias por sustentarme en estos años de mi carrera.

A mi compañera de tesis por la comprensión, dedicación y apoyo que me brindó en todo este tiempo.

Y por último a todas las personas que en algún momento de mi carrera me brindaron una mano.

### **Carla De Jesús**

A mi Dios, las gracias, por ser siempre roca firme que me sustenta, que nunca me abandona y que me acompaña en todas las etapas de mi vida, incluida esta, gracias por tu infinito amor.

A mi madre Alba Yris, por tu amor, entrega y dedicación. Me faltarían palabras e incluso una vida para agradecerte todo lo que en calidad de madre y amiga me has aportado.

A mi compañera tesis, demás amigos y amigas, en especial Génesis y Gustavo quienes me dieron ánimos y creyeron en mí.

## **Dedicatorias**

### **Adlin Ramírez**

Esta investigación va dedicada a mis padres y todas las personas allegadas que me dieron el apoyo para seguir y llegar a mi meta, sin ellos esto no hubiera sido posible.

### **Carla De Jesús**

Esta investigación va dedicada a mi mamá, por ser mi sostén y la fuente vital de mis 4 años de carrera. Gracias por augurar y gestionar mi buena formación, por ser mi soporte y guía, te amo por siempre.

La dedico a mi padre, abuela y demás familiares, quienes también han servido de soporte en esta trayectoria.

Por último y no menos importante, la dedico a mis profesores y asesores quienes contribuyeron con mi formación desde el momento 0 y por quienes he cumplido y desarrollado mis capacidades, logrando el cumplimiento de esta meta.



## **Resumen**

La siguiente investigación analiza las diversas teorías de factores desencadenantes en el estrés laboral. Se muestran las fuentes generadoras de estrés y sus afecciones en la salud física y mental, así como en el desempeño de los colaboradores. Para la detección de los factores estresantes en los colaboradores del mando gerencial, se aplicó un cuestionario sobre estrés y satisfacción laboral. A partir de sus resultados, se concluyó que los elementos más estresores en los colaboradores eran a partir del Covid-19 y las medidas de distanciamiento, así como problemas personales. Según los resultados, en el ámbito laboral, la influencia del líder no incide de manera positiva y las políticas y procedimientos no permiten accionar a dar un resultado, debido a la burocracia de los casos para la búsqueda de su solución. A pesar de que el nivel de satisfacción resultó ser favorable con relación al entorno y las condiciones físicas de su trabajo, se recomienda una propuesta de protocolo para la intervención de las debilidades encontradas.

***Palabras Claves:*** Estrés laboral, Satisfacción laboral, Estresores.

## **Abstract**

The following research analyzes the various theories of triggers in work stress.

The sources that generate stress and its conditions in physical and mental health, as well as in the performance of the collaborators, are shown. For the detection of the stressful factors in the collaborators of the managerial command, a questionnaire on labor stress and satisfaction was applied. Based on its results, it was concluded that the most stressful elements in the collaborators were from Covid-19 and the distancing measures, as well as personal problems. According to the results, in the workplace, the influence of the leader does not have a positive impact and the policies and procedures do not allow action to give a result, due to the bureaucracy of the cases for the search for its solution. Although the level of satisfaction turned out to be favorable in relation to the environment and the physical conditions of their work, a protocol proposal is recommended for the intervention of the weaknesses found.

**Keywords:** Work stress, Job satisfaction, Stressors.

## **Parte 1. Marco Introductorio**

### **Introducción**

Esta investigación tiene como tema: Propuesta de Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial en INFOTEP en tiempos de COVID-19, entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.

El estrés laboral es una cuestión de gran interés para las instituciones, teniendo en cuenta que es una de las problemáticas más incidentes que afectan la salud física y mental de los colaboradores los cuales se enfocan en distintas áreas.

La pandemia por covid-19 ha traído consigo nuevos cambios, muchos de ellos se encuentran reflejados en el sector laboral. Las altas demandas de trabajo y empleo, las condiciones propiamente del trabajo, alteraciones en la jornada laboral, la inseguridad contractual, entre otros, generan situaciones de pánico y angustia que causan afecciones en la salud mental de los colaboradores.

La integración de nuevas tecnologías a los ambientes de trabajo, el incremento de exigencias a resultados, cambios en rutinas laborales, y otras numerosas situaciones que han surgido en los últimos años, pueden estar ocasionando la aparición de nuevas afecciones a la salud de los trabajadores y profesionales. Para muchas personas el hecho de ir a trabajar se vuelve un horror, ya que son víctimas del acoso psicológico, hostigamiento, desgaste personal, entre otros.

El estrés involucrado con el trabajo no se relaciona como una debilidad individual, más bien es un síntoma de un problema en la organización. Algunas posibles fuentes que representan estrés laboral son la satisfacción, comunicación, motivación en el trabajo y clima laboral, donde las características de cada persona minimizan el impacto en su vida.

Existen puestos laborales donde las personas que desempeñan las tareas propias del mismo desarrollan un mayor riesgo a padecer este tipo de estrés. Por desgracia no siempre se cumplen las normativas adheridas a sectores profesionales, que motivan a seguir pautas para que el colaborador tenga una vida laboral saludable y digna.

Eso se vierte en una mala calidad de vida que repercute a un ámbito importante en la vida de una persona como es su profesión. Aunque las tareas a desempeñar no tengan un alto riesgo de provocar estrés laboral en los colaboradores, se encuentran puestos en los que las organizaciones no se adaptan a las condiciones del trabajador. El estrés laboral causa que nuestro organismo se encuentre en desequilibrio. Como cualquier tipo de estrés si se posterga el malestar, la sintomatología psíquica puede acabar traducándose en síntomas físicos, que necesitan ser controlados y prevenidos para poder mitigarlos.



## **Capítulo 1. Presentación del Problema**

En el presente capítulo se expone el asunto o cuestión que se tiene como objetivo aclarar, por lo que resulta ser la base de todo estudio o proyecto de investigación.

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La actual pandemia del Covid-19 ha arrastrado repercusiones en la calidad de vida de las personas, trayendo consecuencias en un alto aumento de estrés y la dificultad para la adaptación a nuevos cambios. Espinoza A. (2018), define el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda del medio. Dichas demandas repercuten directamente en los empleados que se ven saturados por la carga laboral que normalmente conlleva un trabajador. Algunos factores psicosomáticos y psicosociales desencadenan síntomas relacionados al miedo y al estrés laboral, reflejándose en las rutinas diarias de los colaboradores. Estudios realizados en una Universidad de Colombia demostraron que 7 de cada 10 personas presentan síntomas de ansiedad y estrés laboral tras la pandemia del COVID-19 (Monterrosa, 2020).

En República Dominicana se destacan los mismos síntomas. El Dr. César Cuello, sociólogo e investigador menciona que al igual que otros países República Dominicana se encuentra en una situación inédita luego de la aparición del COVID-19. El mismo ha producido afectación a los empleos y profesiones debido a esta carga, tanto a corto como largo plazo (Meyreles, 2020). Se ha creado un desequilibrio en las rutinas laborales de los colaboradores, debido al cambio repentino en sus actividades cotidianas. Debido a esta situación es posible que se pueda evaluar en los espacios de trabajo un alto nivel de presión, reducción en la dedicación al trabajo, mayor absentismo, miedo al contagio y mayor rotación del personal.



Sin duda, la necesidad de mediar y de interferir en estasafecciones, debe ser una de las urgencias más relevantes en los gestores y directores de las diferentesentidadesempresariales. Es preciso incentivar a la búsqueda de herramientas y técnicas que equilibren el bienestar físico de cada persona garantizando un adecuado ambiente laboral orientado al cumplimiento de los logros de la institución en la que se desempeña.

El estrés laboral es caracterizado por exceso de carga en el trabajo, fuertesresponsabilidades, circunstancias ambientalesdesfavorables e incapacidad de manejar labores asignadas, las cuales inciden en el aspecto psicológico y físico de la persona. Por lo tanto, este es asumido como un estado en el cual el individuo lo percibe de una manera negativa, que afecta o expone su salud, sin encontrar una forma efectiva de enfrentarlo de manera asertiva.

Dicha investigaciónmuestra su relevancia en el proceso de detección y manejo del estrés laboral. En este caso en particular, la muestra seleccionada fueron los colaboradores del cargo gerencial, puesto que a ellos se les atribuye el progresivo funcionamiento de cada departamento o dirección que conforman. El gerente dentro de sus roles de dirección, control gerencial, organización y planificacióngerencial, cuentacon los atributos propios del poder relacionados al cargo, lo que le permite generar nuevos conceptos organizacionales como el desarrollo de diversas situaciones promovidas por su estilo de interacción que está altamente vinculado por su modo de utilizar el poder gerencial. Como mandos directivos tienen la responsabilidad de dirigir y velar por el cumplimiento de los objetivos de cada colaborador alineados con los objetivos de la empresa.

La actual situación del COVID-19 despierta el interés de indagar en consecuencias psicológicas arrojadas en el colaborador, que pueden ser evidenciables en sus rutinas diarias, como es el estrés. Dichas repercusiones, a raíz del COVID-19 ha afectado empresas como INFOTEP, la cual funciona como organismo rector del sistema nacional técnico profesional de República Dominicana, haciendo que varíe el desenvolvimiento de los colaboradores, produciendo cambios a nivel de productividad y desempeño y haciendo que éstos enfrenten nuevos desafíos en poco tiempo. Los colaboradores trabajaron a distancia durante el tiempo establecido por el Ministerio de Salud Pública, aunque no ha habido contagios por contacto con el personal que labora en la institución, se han establecido medidas que resguardan la seguridad del colaborador.

Aportar estrategias de intervención ante situaciones limitadas por la pandemia, permitirá a los líderes mantener una estable condición psicológica que permita liderar de manera idónea a su personal, así como prescindir de herramientas para intervenir con el personal que presente alguna alteración en específica.

Por lo antes mencionado se realizan estas interrogantes:

¿Cuáles son los elementos que se vinculan con el estrés en los colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana?

¿Cuál es el nivel de estrés actual que presentan los colaboradores del nivel gerencial de INFOTEP tras la pandemia entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana?

¿Cuáles son los factores predominantes que inciden en la satisfacción de los colaboradores con su espacio laboral luego de la reinserción presencial tras el COVID-19 entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana?

## **1.2 Delimitación del Problema**

Este estudio fue realizado en INFOTEP (Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional) en su sede Regional Metropolitana, la misma es una institución de prestigio que resulta de conocimiento para la sociedad dominicana. Cuenta con 360 colaboradores dentro de los cuales 31 gerentes componen el eslabón de mandos directivos. En ellos se evaluará los factores estresores que son desencadenantes del estrés laboral y cómo se hacen presentes en sus rutinas de trabajo, a fin de incursionar en medidas que hagan frente a los resultados arrojados en caso de haber una alta presencia de estrés dentro de los gestores. El tiempo estimado para realizar la investigación es el plazo de septiembre-diciembre 2021.



### **1.3 Justificación de la Investigación**

El estudio es necesario debido a carencias en cuanto a informaciones pertinentes relacionadas a la pandemia. Se realizó una búsqueda en bibliotecas virtuales y físicas de informaciones referentes al tema y no se encontraron estudios iguales al presente. Se abarca el tema en general, pero no lo enfocan en el contexto ni en la ubicación geográfica en el cual se aterriza el presente estudio. No se evidencian análisis sobre estadísticas existentes bajo dicho marco.

La realización de este estudio es pertinente, pues se requiere información actualizada sobre los cambios presentados en espacios laborales, debido a la actual pandemia.

No se dispone de suficiente información para desarrollar e incursionar técnicas y estrategias que incrementen la productividad laboral, manteniendo un espacio de clima laboral sano, así como el bienestar físico y mental del colaborador.

La metodología propuesta permitirá acercarse a las opiniones y condiciones de los gerentes y su desenvolvimiento en el contexto laboral durante la pandemia. Utilizar cuestionarios y encuestas, es una forma rápida, económica y confiable de obtener la información requerida sobre la consecuencia de la crisis del COVID-19 en ámbitos laborales.

Con la información que produzca este estudio se podrán implementar medidas eficientes que permitan garantizar el desenvolvimiento y la productividad laboral equilibradas con el bienestar físico y mental del colaborador.

Existe la disposición para realizar dicho estudio. La metodología planteada es apropiada, pues resulta accesible e idónea para explorar los diversos aspectos. Al mismo tiempo, se ajusta a la población, dando la oportunidad de que éstos no se sientan vulnerados o expuestos y puedan aportar las informaciones requeridas.

Se dispone de recursos económicos, humanos y tecnológicos, así como el tiempo necesario para el desarrollo del estudio y el levantamiento de la información.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Proponer un Protocolo de Intervención de Estrés Laboral en Colaboradores del Nivel Gerencial de INFOTEP entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los elementos que se vinculan con el estrés en los colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.
- Determinar el nivel de estrés actual que presentan los colaboradores del nivel gerencial de INFOTEP tras la pandemia entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.
- Identificar los factores predominantes que inciden en la satisfacción de los colaboradores con su espacio laboral luego de la reinserción presencial tras el COVID-19 entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.



### **1.4.3 Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuáles son los elementos que se vinculan con el estrés en los colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, ¿República Dominicana?
2. ¿Cuál es el nivel de estrés actual que presentan los colaboradores del nivel gerencial de INFOTEP tras la pandemia entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, ¿República Dominicana?
3. ¿Cuáles son los factores predominantes que inciden en la satisfacción de los colaboradores con su espacio laboral luego de la reinserción presencial tras el COVID-19 entre septiembre – diciembre 2021, Distrito Nacional, ¿República Dominicana?

### **1.5 Limitaciones del Estudio**

Algunas de las limitaciones que se pueden presentar durante el curso de la investigación son las siguientes:

- a. La extracción de las respuestas de los cuestionarios a aplicar será puntualmente de los mandos directivos, y se entiende que por la demanda de las responsabilidades que éstos posean se retrase la obtención de las respuestas.
- b. La investigación requiere recabar información personal con relación al estrés que pueden estar presentando estos gerentes, por lo que puede que éstos no se sientan cómodos externando estas inquietudes.

- c. Escasez o ausencia de fuentes con información similar a la de este estudio que sean confiables y que permitan servir de referencia para darle curso a esta investigación.

## **Parte 2. Marco Teórico**

Este capítulo abarca conceptos, investigaciones, artículos, modelos y teorías que sostienen la investigación. Se engloba los antecedentes nacionales e internacionales referentes a dicho estudio, permitiendo una mayor comprensión de la problemática planteada.

### **Capítulo 2. Marco Teórico**

#### **2.1 Marco de Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Una de las principales inquietudes de una organización debe ser la identificación y adecuado manejo de los factores psicosociales en el lugar de trabajo, en conjunto con los riesgos físicos y riesgos psicosociales que atentan contra la salud y seguridad de los colaboradores, asumiendo la responsabilidad de buscar e incursionar en soluciones que mejoren la eficiencia de sus operaciones, brindando a los colaboradores un ambiente laboral seguro (Graneros, 2018). A partir de una investigación realizada se identificó la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería en Perú. Utilizaron los cuestionarios de Factores Psicosociales en el Trabajo y el cuestionario de Estrés Laboral en los que se arrojaron resultados concernientes a la existente relación entre las variables Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral. Así mismo, señala una relación entre cada uno de los factores psicosociales: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, interacción social, aspectos organizacionales y estrés laboral.

Las epidemias pueden generar angustias en la población en general y profesionales de distintas áreas, así como la genera la pandemia del Covid-19. Monterrosa, Dávila, Mejía et al, (2020), realizaron un estudio para identificar el nivel de estrés, ansiedad y miedo que

presentaban los profesionales de la salud ante el Covid-19. La población evaluada fue médicos generales colombianos que ejercían sus labores a partir de marzo 2020 y que fueron sometidos a cuarentena domiciliaria obligatoria. Luego de su consentimiento y la seguridad del anonimato, los participantes respondieron interrogantes concernientes al Covid-19 modalidad virtual. Dicho cuestionario buscaba encontrar problemas psicosomáticos apoyándose de la medición por escalas. Participaron 531 médicos generales de 30 años. Un tercio de los participantes encuestados presentaron estrés laboral leve, mientras que el 6% arrojó un estrés alto o severo. El 37.1% presentó síntomas de miedo al COVID-19. Los investigadores concluyeron con que siete de cada diez encuestados presentaron síntomas de ansiedad o estrés laboral.

Por otro lado, diversos autores confirmaron que el estrés y el desempeño laboral son factores que están estrechamente relacionados y que desencadenan en situaciones como ausentismo laboral, altos niveles de rotación y enfermedades fisiológicas como el estrés (Pachari, Pascori, Quispe, 2020). Los mismos, concluyeron y sugirieron que en tiempos de emergencia sanitaria los gestores deben fortalecer las relaciones interpersonales con sus subordinados, reconocer y motivar a sus trabajadores ofreciendo facilidades en cuanto a materiales y todos los recursos humanos necesarios, realizar charlas grupales, cursos sobre comunicación efectiva y manejo del estrés; todo esto para que se fomente un seguimiento de los indicadores mencionados para afrontar el estrés o superarlo.



### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

El impacto causado por la pandemia y las medidas de confinamiento utilizadas con el fin de contener la propagación del virus supone que el Covid-19 podría considerarse como un estresor único, por las reacciones emocionales y conductuales de miedo y estrés, así como repercusiones e impacto generado en la población (Mir, Gómez, Contreras, 2021). En un estudio realizado dichos autores constataron que los residentes de República Dominicana a diferencia de los residentes de España muestran mayor miedo a la enfermedad del covid-19, debido a que el sistema público no cumple con abastecer todas las necesidades sanitarias por igual en función de la zona en la que reside y que hay un número escaso de profesionales sanitarios y de hospitales a los que puede accederse.

Para esta investigación se aplicó la Escala de Miedo al Covid-19 (Ahorsu, et al., 2020) y la Escala de Eventos de Impactos Estresantes Revisada (Weiss, 1996; adaptación española de Baguena et al., 2001). Se recomendó que fuera relevante priorizar la aplicación de intervenciones en poblaciones que posean mayor riesgo y estén más vulnerables. Se continúa con la línea de investigación para la creación de estrategias de afrontamiento ante eventos estresantes como el Covid-19.

Por otro lado, profundizaremos acerca del Síndrome del Burnout, el cual es definido como una reacción al estrés crónico en el trabajo a largo plazo y acumulativo, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional (Martínez, 2010). En un estudio realizado se estudiaron las posibles correlaciones entre empatía afectiva y cognitiva, grados de exposición al Covid-19 y burnout, particularmente en empleados dominicanos. Dentro de las conclusiones se sugirió brindar auxilio al pueblo dominicano en el aspecto de la salud mental, ofreciendo

específicamente estos servicios a profesionales de la salud dominicanos, ya que aquellos que padecen burnout poseen más probabilidad de estar involucrados en incidentes que ponen en riesgo la seguridad y el bienestar del paciente (De Los Santos, et al., 2021).

## **2.2 Marco de Referencias**

### **2.2.1 Causas del estrés**

González, C., (1998) (citado en Cristobal, E., 2021) menciona algunas de las fuentes probablemente más estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: Sobre carga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo, las condiciones en la que se realiza éste, como también los factores relacionados con el desempeño de los roles, como: conflicto de roles, ambigüedad del rol, exceso o falta de responsabilidad, etc.

### **2.2.2 Estrés Laboral**

Santana (2016), define el estrés laboral como una reacción física emocional que es producida a causa del desbalance entre las capacidades, altas imposiciones laborales, los recursos y la actitud de un sujeto para enfrentar las situaciones, las que poseen un nivel muy alto de exigencia.

A partir de las definiciones descritas con anterioridad, el estrés es un conjunto de respuestas fisiológicas y psicológicas que examina el organismo cuando es sometido a demandas muy fuertes y según Melgosa (2019), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores

## 2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son dichas circunstancias que permanecen en el ambiente que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

Santos (2015) indica que son denominados como estresores los factores que originan el estrés y resalta que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que se originan y los tipos de reacciones que suelen brindarse ante una situación estresante, éstas son:

- Armonía en la respuesta adecuada con la demanda que se presenta.
- Respuesta negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este aspecto se notan significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas algunas experiencias resultan ser agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas éstas vivencias resultan ser ligeramente alteradores y por lo general ocasionan dificultades en el sistema nervioso sin afectar ninguna otra parte del organismo.



### 2.2.2.1 Fases del Estrés

Dios creó al ser humano con la capacidad de detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las circunstancias que generan amenazas para evitarlas y alejarse de ellas.

"El estrés, por lo general no acontece de modo repentino ni se apodera de la gente como si se tratara de una emboscada". (Melgosa, 2019, p. 22).

Desde que el estrés aparece hasta que alcanza su máximo efecto, atraviesa por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Melgosa (2019), explica que el estrés pasa por tres etapas:

- Fase de alarma
- Fase de resistencia
- Fase de agotamiento

Según Melgosa (2019), la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Cuando se percibe la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y el estrés no se concreta como tal; en cambio, cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga y disminuye su capacidad de respuesta y la persona



acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una progresiva disminución en el organismo, la cual conlleva a un estado de deterioro caracterizado por la presencia de depresión, fatiga y ansiedad, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

#### **2.2.2.2 Estrés laboral y las características individuales**

El estrés laboral se considera como uno de los problemas de salud que afecta de manera más abrasiva a la sociedad en general, ya que perjudica a los trabajadores causándoles incapacidad física y mental en el transcurso de sus actividades laborales y afecta a los empleadores y gobiernos, debido a que muchos investigadores han comprobado que los efectos en la economía causan estrés.

Cuando se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, se ajusta como desbalance percibido entre la capacidad de las personas para llevar las demandas a cabo, así como las demandas profesionales, lo que genera una serie de fenómenos que acontecen en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los que llegana afectar la salud del trabajador.

"El impacto del estrés varíasegún los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son distintas en diferentes personas". (Peiró, 2015, p.11)

No siempre los colaboradores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que, cuando la exigencia se presenta en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés disminuye y podrá tener signos

estimulantes, que permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo opuesto a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las valoraciones y capacidades personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le dificultarán realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

En la actualidad existen bibliografías que describen el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad infiriendo acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (2015), destaca que en los individuos existen diferencias en patrones de conducta, características de personalidad y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral.

### **2.2.3 Tipos de estrés laboral**

Ante una situación de estrés el trabajador intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que pretenden eliminar la fuente de estrés. También tratan de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (2016), existen varios tipos de estrés laboral:

- El episódico
- Ambiente laboral inadecuado
- Sobrecarga de trabajo
- Alteración de ritmos biológicos
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se desarrolla momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y cuando se enfrenta desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte, el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

#### **2.2.4 Causas del estrés laboral**

En la actualidad nos encontramos con personas que invierten la mayor parte de su tiempo al trabajo, por lo general se agobian y se angustian por buscar la perfección en el ámbito laboral, obviando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Ésta son las situaciones que muchas veces conllevan a que los individuos sean adictos de su empleo y son las que generalmente ocasionan estrés laboral.



Los agentes estresantes pueden repercutir en cualquier campo laboral, en cualquier circunstancia a la que es sometida un individuo a una carga a la que no puede acomodarse progresivamente, con la que no se siente capaz de sobrellevar o por el contrario, con la que se responsabilice en gran manera.

Cuando la intensidad de las demandas laborales aparece, así como problemas de índole organizacional, el estrés laboral repercute y el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al ambiente laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2014).

Es necesario tomar en consideración que el origen del estrés laboral según Melgosa (2019), es considerado como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral, por lo que, cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (2018 citado en Doval et. al, 2014) destaca algunos factores de estrés en el contexto laboral son:

- a. Factores intrínsecos al propio trabajo
- b. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- c. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- d. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional



En diversas ocasiones el origen del estrés laboral es originado por distintas causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, por lo que en muchas oportunidades el trabajador se enfrenta a situaciones que no son certeras que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un determinado problema en la organización, debido a esto, las situaciones no permiten que exista un desarrollo idóneo de la persona por el miedo a equivocarse. Por ejemplo, con relación a lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2015) alude a que el factor estresante por el avance tecnológico en el área industrial es la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los miembros de una organización, así como los individuos desencadenan en síntomas de estrés, por lo que las personas cuando se encuentran sometidas a situaciones como ésta no logran su mayor potencial, lo que limita a hacer únicamente lo que se les ordena, impidiendo de esta manera su desarrollo en el campo laboral.

### **2.2.5 Principales Efectos del Estrés Laboral**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval et al. 2016).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas, sin embargo, actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación, se presentan principales efectos negativos del estrés laboral según (Doval et al. 2016, Efectos negativos del estrés en el trabajador):

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar
- Efectos Fisiológicos:
- Efectos Cognitivos:
- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión
- Efectos Motores:
- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas

veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

### **2.2.5.1 Efectos del estrés laboral sobre la salud**

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 2019).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2015) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y

esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según (Villalobos 2019), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática

Enfermedades por Estrés Agudo.

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.



### 2.2.5.2 Efectos del estrés laboral sobre la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia (Villalobos 2019, Efectos del estrés sobre la organización, 1):

- a. Absentismo.
- b. Rotación o fluctuación del personal.
- c. Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores, así como promover iniciativas encaminadas al logro de esta.

### 2.2.5.3 Prevención y manejo del estrés laboral

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrio emocional o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de (...) plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias (Santos, 2015, p. 19).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos 2019).

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

#### 2.2.5.4 Claves para Afrontar el Estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2016)

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos, aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2017) presenta las siguientes claves para afrontar el stress:

1. Contar con una buena forma física
2. Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
3. Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
4. Aprender técnicas de relajación
5. Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante, pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.



El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso por lo que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre que hacer para afrontar este problema.

Es por eso por lo que frente a la interrogante anteriormente planteada surge una luz en medio de la oscuridad y esa luz es comenzar a guiar el camino para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva del Retcambio.

Santos (2016, p. 1) define Retcambio como un "mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres".

La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.



Es por eso por lo que la aplicación del Retcambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen distrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.

### **2.2.6 Riesgos Psicosociales**

Según Cooper y Cartwright (1997) afirman que los riesgos psicosociales aluden a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de cambiar o eliminar las áreas de estrés y así ir disminuyendo el impacto negativo sobre las personas.

Los factores psicosociales son las condiciones que están presentes en situaciones laborales que se relacionan con la organización, tipo de puesto, realización de la tarea y con el entorno, los cuales pueden afectar al desarrollo de trabajo y a la salud de los empleados (Gil-Monte, 2012). Dichos factores favorecen o perjudican la actividad laboral y la calidad de vida laboral de los empleados.

El origen del problema de un riesgo psicosocial no está en el empleado, sino que se encuentra en el entorno, de donde provienen las situaciones de riesgo debido a una mala ordenación del trabajo. Esto se debe a que los riesgos psicosociales aparecen porque se generan unas condiciones laborales dificultosas de tolerar para la mayoría de los empleados (Gil-Monte, 2012).

### **2.2.7 Influencia del Líder**

El comportamiento del líder repercute en sus seguidores, siendo éste el responsable de los logros y fracasos de los seguidores, los cuales permiten ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Moran, 2007). Por tanto, el líder tiene la responsabilidad y el poder del progreso de las organizaciones, ya que necesitan de alguien para ser dirigidas.

El liderazgo es uno de los factores más influyentes y puntuales en la percepción que tienen los colaboradores del clima organizacional. Dada la importancia que tiene el clima organizacional en una institución, un clima positivo siempre orientará al mejor cumplimiento de los objetivos.

### **2.2.8 Estructura Organizacional**

La estructura organizacional es la forma en cómo está conformado el sistema administrativo formal en las que se encuentran integradas las normas de trabajo, políticas empresariales, relaciones de poder, jerarquías y niveles organizacionales, incluyendo también la asignación precisa de las tareas, roles y funciones de los miembros (Govea, Domínguez, San Agustín, 2012). La creación de normas permite establecer formas de comportamiento del personal, sirviendo de guía para las actividades laborales de los miembros de la empresa, compartiendo responsabilidades dentro de las labores asignadas.

### **2.2.9 Origen del COVID-19**

El COVID-19 es una enfermedad causada por el coronavirus descubierto recientemente. Ambas afecciones eran desconocidas hasta que estalló el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (OMS, 2020).

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes de presencia de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Rápidamente, a principios de enero, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus. La enfermedad ha ido expandiéndose hacia otros continentes como Asia, Europa y América. En cuanto a su comienzo, todavía no se ha confirmado el posible origen animal de la COVID-19.

En diciembre de 2019 hubo un brote epidémico de neumonía de causa desconocida en Wuhan, provincia de Hubei, China; el cual, según afirmó más tarde Reporteros Sin Fronteras, llegó a afectar a más de 60 personas el día 20 de esemes.

Según el Centro Chino para el Control y Prevención de Enfermedades (CCDC), el 29 de diciembre un hospital en Wuhan (Hospital Provincial de Medicina Integrada Tradicional China y Occidental, también conocido como el hospital de Xinhua,) admitió a 4 individuos con neumonía, quienes trabajaban en un mercado de esa ciudad. El hospital informó esto al CCDC, cuyo equipo en la ciudad inició una investigación. El equipo encontró más casos relacionados al mercado y el 30 de diciembre las autoridades de salud de Wuhan comunicaron los casos al CCDC, que envió expertos a Wuhan para apoyar la investigación. Se obtuvieron muestras de estos pacientes para realizar análisis de laboratorio.

El 31 de diciembre, el Comité de Salud Municipal de Wuhan informó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) que 27 personas habían sido diagnosticadas con neumonía de causa desconocida, habiendo 7 en estado crítico; la mayoría de estos casos eran trabajadores del mencionado mercado. Para el 1 de enero de 2020, el mercado había sido cerrado y se



había descartado que el causante de la neumonía fuera el SARS, el MERS, gripe, gripe aviaria u otras enfermedades respiratorias comunes causadas por virus.

El 7 de enero de 2020 los científicos chinos habían aislado el virus causante de la enfermedad, y realizaron la secuenciación del genoma. Esta secuenciación estuvo disponible para la OMS el 12 de enero de 2020, permitiendo a los laboratorios de diferentes países producir diagnósticos específicos vía pruebas de PCR.

El 12 de enero de 2020, las autoridades chinas habían confirmado la existencia de 41 personas infectadas con el nuevo virus, quienes comenzaron a sentir síntomas entre el 8 de diciembre de 2019 y el 2 de enero de 2020, los cuales incluían: fiebre, malestar, tos seca, dificultad para respirar y fallos respiratorios; también se observaron infiltrados neumónicos invasivos en ambos pulmones observables en las radiografías de tórax.

#### **2.2.10 Sintomatología del COVID-19**

Los síntomas más comunes del COVID-19 son: tos seca, fiebre y cansancio. Otros mencionados, pero menos frecuentes, son: dolores de cuerpo, congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, pérdida del gusto y el olfato y erupciones cutáneas. Por lo general, estos síntomas se presentan de manera leve y moderada. La mayoría de las personas se recuperan sin necesidad de intervenir en un tratamiento hospitalario. Sin embargo, personas mayores y con antecedentes de salud como diabetes e hipertensión, están más propensos a sufrir una sintomatología severa. (OMS, 2020).



### **2.2.11 Prevención y Tratamiento**

Es recomendable mantenerse al día con informaciones más recientes sobre el desarrollo del COVID-19. Es importante valerse de informaciones veraces, por lo que se sugiere acceder y consultar fuentes oficiales, nacionales y locales de salud pública. Algunas de las precauciones para evitar contagiarse y propagar el virus, son: lavarse las manos con mucha frecuencia, mantener una distancia mínima de un metro entre una persona y otra, evitar tocarse la nariz, boca u ojos y mantener un distanciamiento social. (OMS, 2020).

No se recomienda automedicarse con ningún fármaco para prevenir o curar el virus. Hay ensayos clínicos en marcha, tanto de medicamentos occidentales como tradicionales. Se sigue coordinando la labor del desarrollo de una vacuna para combatir el COVID-19. (OMS, 2020).

### **2.2.12 Consecuencias del COVID-19 al Empleado**

El miedo, la preocupación y el estrés son respuestas que se han manifestado de manera más notoria en las personas a lo largo de la pandemia. Es normal cuando se presentan ante procesos de cambio o crisis. (OPS, 2020).

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Estrés**

El estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación (Matos, 2015).

### **2.3.2 Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout o mejor conocido como agotamiento profesional se define como sentirse quemado, agotado, cansado, sobrecargado, exhausto. Comúnmente caracteriza al individuo con pérdida de realización personal, cansancio emocional y despersonalización (Carballal, 2014).

El burnout no es problema de las personas sino el ambiente social en el cual se desarrollan y trabajan. La estructura y funcionamiento del espacio de trabajo definen la forma en que las personas interactúan con otros y en cómo realizan su trabajo. Cuando el lugar de trabajo no reconoce el lado humano y existen desajustes entre la naturaleza del trabajo y el trabajo de la gente, es posible que existe un mayor riesgo de burnout (Maslach, 2009).

### **2.3.3 Clima Laboral**

El clima laboral se define como un aspecto elemental en las organizaciones ya que aborda directamente el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores, el cual está compuesto por una serie de características perceptibles, dentro de las cuales se destacan: Aspectos psicológicos, cultura, clima laboral, situaciones laborales y entorno social (Govea, Domínguez, San Agustín, 2012). En cambio, Chiavenato (2004) define el clima laboral como la calidad del ambiente psicológico de una organización que se consigue con el nivel de motivación que tenga una persona.

En el ámbito organizacional se crea un ambiente que engloba el clima y la cultura de una organización los cuales funcionan en sintonía el uno con el otro, ya que el clima es parte

importante para que se dé la cultura organizacional integrando aspectos como creencias, comportamientos y valores compartidos por los integrantes de la comunidad laboral.

#### **2.3.4 Líder**

Según Castro y Lupano (2007), definen líder como una persona por el cual un individuo tiene la capacidad de influir o llegar a motivar a sus seguidores de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y proyectos organizacionales que estén pautados.

#### **2.3.5 COVID-19**

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar afecciones respiratorias. Estas infecciones pueden ir desde el resfriado común hasta síndromes respiratorios más graves como el de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus descubierto recientemente causa la enfermedad del COVID-19. (OMS, 2020).

#### **2.3.6 Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es definida como la actitud general que asume un individuo hacia su trabajo (Hannoun, 2011). Las asignaciones que los colaboradores desempeñan van mucho más allá que las actividades que realizan, ya que requieren la interacción con colegas y gerentes, cumplir los reglamentos, estándares y políticas de la organización, por lo que la evaluación de la satisfacción en el trabajo es la suma de todos estos elementos involucrados.



## **2.4 Marco Contextual**

### **2.4.1 Reseña Histórica INFOTEP**

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP), es el organismo rector del sistema nacional técnico profesional de República Dominicana. Fue creado por medio la Ley 116, el 16 de enero de 1980 bajo el gobierno de Antonio Guzmán Fernández y fue regulado por el reglamento 1894, el 11 de agosto del mismo año. Dicha institución es una organización autónoma del Estado, investida de carácter no lucrativo, personalidad jurídica y patrimonio propio. Está dirigida por una junta de directores de naturaleza tripartita, conformada por los sectores oficial, empresarial y laboral, la cual es administrada por una dirección general. Cuenta con varios centros a nivel regional que capacitan jóvenes y adultos y contribuyen a su formación técnico profesional. Su sede principal está ubicada en la calle Paseo de Los Ferreteros No. 3, Ens. Miraflores, Sto. Dgo., R.D.

Dentro de sus funciones principales se encuentran:

Organizan y rigen el sistema nacional de formación técnico profesional con el esfuerzo conjunto del Estado, permitiendo que los trabajadores y empleados, desarrollen el incremento de la productividad de las empresas, en todos los sectores de la actividad económica.

Impulsan la promoción social del trabajador, a través de su formación integral, para incentivarlo a ser un ciudadano responsable poseedor de los valores morales y culturales para la armonía de la convivencia nacional.



#### **2.4.2 Misión**

Contribuir al desarrollo económico y social del país, a través de la prestación de servicios de formación técnico profesional y apoyo a la productividad.

#### **2.4.3 Visión**

Ejercer con efectividad la rectoría del Sistema de Formación Técnico Profesional y ofrecer servicios innovadores con los más altos estándares de calidad a los grupos de interés.

#### **2.4.4 Valores**

- Integridad
- Transparencia
- Equidad
- Compromiso

#### **2.4.5 Servicios Brindados**

El crecimiento constante de INFOTEP incide en una mayor demanda, lo que amplía y actualiza su estructura física de manera que las personas que participan en las diferentes acciones formativas dispongan de espacios que aseguren el aprendizaje. En la actualidad esta institución posee cuatro oficinas regionales e igual número de centros tecnológicos que funcionan en Santo Domingo, Santiago, La Romana y Azua; una instalación en San Juan de la Maguana; una escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería, en Higüey; cinco oficinas satélites que brindan servicios en Barahona, Bávaro, Puerto Plata, San Francisco de Macorís y San Juan de La Maguana; 35 talleres móviles para facilitar la formación en localidades de difícil acceso; una plataforma de educación a distancia, conocida

como INFOTEP Virtual. También cuenta con el apoyo de una red de más de doscientos ochenta centros operativos del sistema (COS) en todo el país.

Infotep se especializa en la impartición de cursos, dentro de la cuales se destacan: Producción agrícola, producción animal, acuicultura, confección industrial de prendas de vestir, confección de ropas, decoración de eventos, muebles y madera, mantenimiento, joyería, artes gráficas, instalación y mantenimiento de electricidad, refrigeración, mecánica automotriz, farmacia, pintura, contabilidad, odontología, arte culinario, repostería y otros.

**2.4.6 Figura 1. Estructura Organizacional de INFOTEP**

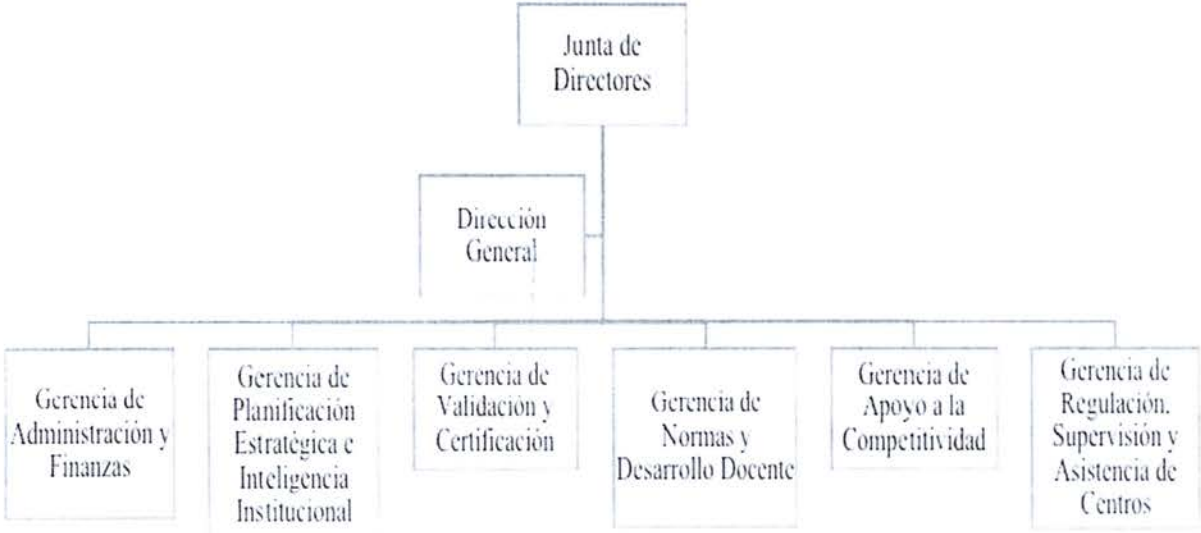


Figura 1: Estructura Organizacional INFOTEP (Elaboración Propia).

### **Parte 3. Marco Metodológico**

En el siguiente marco, se describen las técnicas y procedimientos que se emplean para desarrollar las posibles hipótesis que resuelven las interrogantes presentadas. Se detallan los pasos realizados pertinentes a la investigación basado en el método científico como los criterios que de manera objetiva se tomaron en cuenta para lograr los resultados esperados de la misma.

### **Capítulo 3. Metodología de la Investigación**

#### **3.1 Enfoque de la Investigación**

El presente es un estudio de tipo mixto, debido a que se realizó un levantamiento de encuestas de opiniones y test, expresadas en escalas numéricas y que fueron procesadas estadísticamente, así como se intervino con una entrevista a la gerente de Recursos Humanos conformada de preguntas abiertas. El enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos que implica la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, que permite su integración y discusión en conjunto para lograr inferencias de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno en estudio (Sampieri, Hernández & Baptista, 2014).

Por el tipo de análisis que se hizo, este estudio se clasifica como descriptivo, ya que midió y recogió información de las variables a las que se refiere, de manera independiente y conjunta.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

Este estudio se realiza bajo un marco no experimental, puesto que no se manipulan las variables y solo consta de observar los fenómenos en su ambiente natural para ser analizados (Sampieri, Hernández & Baptista, 2014).

### **3.3 Tipo de Investigación**

Por su línea temporal, esta se realizó una investigación transversal, en cuanto se elaboró una sola observación en el tiempo y en un único espacio, para determinar a través de encuestas y entrevistas, cambios producidos en los colaboradores del nivel gerencial de la sede Regional Metropolitana.

### **3.4 Unidad de Análisis, Muestra y Tipo de Muestreo**

#### **3.4.1 Unidad de análisis**

Para realizar el análisis pertinente a esta investigación, la unidad a analizar fueron los colaboradores del nivel gerencial de la sede Regional Metropolitana de INFOTEP, Distrito Nacional, República Dominicana.

#### **3.4.2 Población**

La población está compuesta por 31 colaboradores, tanto hombres como mujeres, de entre 20 a 60 años, que laboran en la institución de INFOTEP, sede Regional Metropolitana. La mayor parte de la población son hombres, teniendo un total de 15 mujeres y 16 hombres laborando actualmente. Para esta investigación el tipo de muestreo es no probabilístico, ya que se utiliza la técnica de conveniencia al investigador, en el cual se decide cuáles individuos de la población serán parte de la muestra, atendiendo a la disponibilidad de éstos.



### **3.4.3 Muestra**

Para esta investigación no se cuenta con muestra sino con la población en su totalidad, quienes son los 31 gerentes de la sede Regional Metropolitana de INFOTEP.

### **3.4.4 Criterios de inclusión**

Los criterios considerados para tomar en cuenta la población fueron los siguientes:

- Que fueran gerentes de la sede Regional Metropolitana.
- Que quieran participar de la investigación.

## **3.5 Fuentes Primarias y Secundarias**

### **3.5.1 Fuentes Primarias**

Los datos recopilados serán obtenidos en primera instancia de los gerentes de la sede Regional Metropolitana de INFOTEP, ya que son la fuente pertinente de la investigación. A través de las encuestas y tests aplicados se permitirá medir las variables de estrés y satisfacción en los colaboradores. Las informaciones obtenidas serán suministradas por el personal de Recursos Humanos quien colaborará con la parte de la entrevista y, adicionalmente, se aplicarán los instrumentos de investigación al resto de los gerentes, que son la muestra seleccionada.

### **3.5.2 Fuentes Secundarias**

Para complementar la investigación con los resultados obtenidos, se recopilarán informaciones mediante estudios relacionados a las variables, constatadas de fuentes confiables como tesis, revistas científicas, enciclopedias, libros, artículos y páginas web. Los resultados se interpretan a partir de las tabulaciones y gráficos realizados, luego de la interpretación a través Microsoft Office Excel.

### 3.6 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos para la recolección de la información están basadas en tests y entrevistas estructuradas a colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP para indagar en factores desencadenantes de estrés que puedan estar incidiendo en su espacio de trabajo, su grado de estrés actual y la satisfacción laboral de éstos, para incursionar en estrategias que cumplan con el objetivo de la investigación.

Adicionalmente, fue utilizado un instrumento que contiene la prueba de Escala de Estrés Laboral (Ivancevich & Matteson, 1989), para evaluar el estrés de los colaboradores y medir el grado en que las situaciones de su vida son percibidas como estresantes. Este cuestionario fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Consta de 25 preguntas y 7 áreas: Clima organizacional (ítems 1,10,11,20), Estructura organizacional (ítems 2,12,16,24), Territorio organizacional (ítems 3,15,22), Tecnología (ítems 4,14,25), Influencia del líder (ítems 5,6,13,17), Falta de cohesión (ítems 7,9,18,21) y Respaldo del grupo (ítems 8,19,23). El mismo es un instrumento de exploración psicológica que permite la detección de estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

NO.	AREAS	NÚM. ITEMS	RANGO DE ESTRÉS
1	Clima Organizacional	1,10,11,20	4 a 28
2	Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio Organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia de lider	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 9, 23	3 a 21

*Fuente: Instrumento de escala de estrés laboral (Elaboracion Propia)*

Tabla. 1. Clima, estructura organización, influencia del líder y falta de cohesion

Nivel de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	25-28
Estrés	20-24
Nivel intermedio	15-19
Bajo nivel de estrés	4-14

*Fuente: Instrumento de escala de estrés laboral (Elaboracion Propia)*

Tabla. 2. Territorio organizacional, tecnología y respaldo del grupo

Nivel de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	19-21
Estrés	15-18
Nivel intermedio	12-14
Bajo nivel de estrés	3-11

*Fuente: Instrumento de escala de estrés laboral (Elaboracion Propia)*

Nivel de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés	118-153
Nivel intermedio	91-117
Bajo nivel de estrés	<90

*Fuente: Instrumento de escala de estrés laboral (Elaboracion Propia)*

Del mismo modo, también contiene la prueba de Escala General de Satisfacción Laboral (War, Cook & Wall, 1979), para analizar las causas que provoquen el estrés facilitando la toma de decisiones en caso necesario. Estecuestionario consta de 15 preguntas y mide la satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.



La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: Integra aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fue comprobada por profesionales docentes del área, menciónese Orquídea Altagracia Jiménez Arias, Ana Gisela Ramos Brito y Jesús Peña Vásquez, los cuales certificaron que el instrumento de Escala de Estrés Laboral (Ivancevich & Matteson, 1989) y el instrumento de Escala General de Satisfacción Laboral (War, Cook & Wall, 1979) instrumento resultan acorde con los objetivos de la investigación y, por lo tanto, son confiables para su aplicación. Dichos instrumentos están estructurados bajo la herramienta de creación de encuestas de Google Forms con un total de 44 preguntas, por lo que fue remitido mediante invitación de correo electrónico a los colaboradores de la muestra seleccionada, con una duración de al menos 35 minutos para completar, al mismo tiempo se especificaron varios aspectos para mayor claridad y



entendimiento de los colaboradores, consentimiento informado y la confidencialidad de este. El tiempo de respuesta por parte de los colaboradores ha sido de doce (12) días, siendo el diecisiete (17) de diciembre la primera fecha de llenado finalizando el veintiocho (28) de diciembre.

La entrevista con la gerente de Recursos Humanos se llevó a cabo el siete (7) de diciembre con una duración de aproximadamente 40 minutos donde destacaron aspectos importantes en el modo de gestión implementados por la institución tras la pandemia del Covid-19.

### **3.7 Métodos y Técnicas de Análisis de Datos**

A partir de la obtención de los resultados por parte de los gerentes, a través de la aplicación de Google Forms, se permite consolidar la estructuración de tabulaciones y gráficas en Microsoft Office Excel, permitiendo la obtención de porcentajes.

### **3.8 Fases del proceso de la Investigación**

Para el desenvolvimiento de esta investigación se tomó en consideración diferentes aspectos: contacto con la institución, aplicación de encuestas y análisis de los resultados.

1. **Contacto con la Institución:** En esta primera etapa las autoras hicieron contacto formal a la empresa para pedir autorización para la aplicación de los instrumentos. Fueron enviados por correo y después depositado en físico, en su sede central, documentos referentes al plan de investigación, carta de solicitud por parte de la universidad y los instrumentos a aplicar. Los mismos fueron aprobados por el director general del INFOTEP, así como la directora de Recursos Humanos.
2. **Aplicación de Encuestas:** En esta segunda fase, las autoras se presentaron de manera presencial a la sede Regional Metropolitana de INFOTEP donde se llevaría a cabo la

investigación. Durante esta visita pudieron desarrollar la entrevista con la gerente de Recursos Humanos para determinar datos sobre el funcionamiento de la institución y la respuesta de los colaboradores del mando gerencial después de la reinserción tras la pandemia del Covid-19. En la misma, se recolectaron los correos de los gerentes, para a través de este hacerle llegar el instrumento de estrés y satisfacción laborales, el cual fue estructurado a través de la plataforma de Google Forms.

3. **Análisis de Resultados:** Luego de haber recibido las respuestas por parte de los colaboradores, se analizaron los datos, de manera manual, tabulándolos y explicándolos, para tener una comprensión sobre las implicaciones y decisiones de la institución, estrés laboral tras la pandemia del Covid-19 en la sede Regional Metropolitana de INFOTEP.

**3.9 Tabla 3: Operacionalización de Variables**

Objetivo	Variable	Definición de la variable	Indicador	Fuente	Escala de Medición
Identificar los elementos que se vinculan con el estrés en los colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP.	Elementos vinculados con el estrés en los colaboradores del nivel gerencial	Posibles factores internos o externos que estén incidiendo en los colaboradores del nivel gerencial que provoquen estrés	Entrevista/Cuestionario de opinión	Gerente de Recursos Humanos	A) COVID-19 B) Teletrabajo C) Virtualidad D) Cambio de gobierno E) Problemas personales
Determinar el nivel de estrés actual que presentan los colaboradores del nivel gerencial de INFOTEP tras la pandemia.	Nivel de estrés actual que presentan los colaboradores	Posible aumento de estrés que presentan los colaboradores tras el COVID-19	Cuestionario	Colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP	A) Nivel Bajo de Estrés B) Nivel Intermedio de Estrés C) Presencia de Estrés D) Nivel Alto de Estrés Escala de Estrés Laboral (Ivancevich & Matteson, 1989).
Identificar los factores predominantes que inciden en la satisfacción de los colaboradores con su espacio laboral luego de la reinserción presencial tras el COVID-19.	Nivel de satisfacción de los colaboradores con su entorno laboral	Actitudes que presentan los colaboradores con su ambiente de trabajo luego de la reinserción tras el COVID-19	Cuestionario	Colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP	A) Factores Intrínsecos de Satisfacción B) Factores Extrínsecos de Satisfacción  Test de Escala de Satisfacción Laboral (War, Cook & Wall, 1979).

Tabla 1. Fuente: (Elaboración Propia).

Para concluir este capítulo se destaca que el mismo incluye todos los aspectos metodológicos que hemos de tratar y utilizar para el desarrollo de la investigación, destacando los detalles relevantes para la misma, como población, muestra, tipo de investigación, pasos a cumplir, uso de instrumentos, fuentes primarias y secundarias y operacionalización de las variables. Cada aspecto cumple con un objetivo en específico que inciden con los objetivos de la investigación permitiendo el desarrollo de esta para la obtención de los resultados y análisis de los datos.



## Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se explican y desarrollan los resultados obtenidos mediante la recopilación de datos del instrumento aplicado para el curso de la investigación, los cuales dieron paso a la formulación de conclusiones y recomendaciones a partir de las mismas, que intercedan en el mejor funcionamiento de la calidad de vida laboral de los colaboradores del nivel gerencial de la sede Regional Metropolitana de INFOTEP, tras la pandemia del Covid-19.

### Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.1 Interpretación de Resultados

Tabla. 4. Género

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Masculino	16	52%
Femenino	15	48%
Indistinto	0	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

Según el género el 52% de los encuestadoses del sexo masculino, mientras que el 48% femenino.

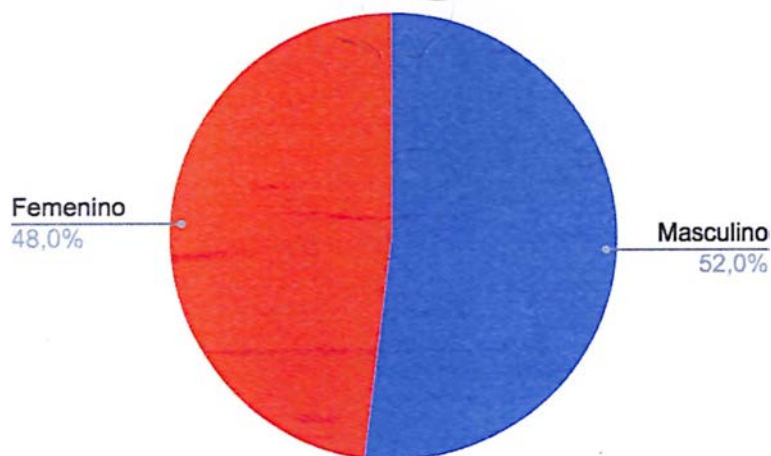


Figura 2. Género (Elaboración Propia).

**Tabla. 5. Edad**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Menos de 21 años	0	0
Entre 22 y 30 años	1	3%
Entre 31 y 40 años	6	19%
Entre 41 y 50 años	15	49%
51 años o más	9	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

Con relación a la edad, se observa que el mayor valor lo obtiene entre 41 y 50 años con 49%, seguido con 29% cuya edad ronda los 51 años o más. El 19% entre 31 y 40 años y el 3% entre 22 y 30 años.

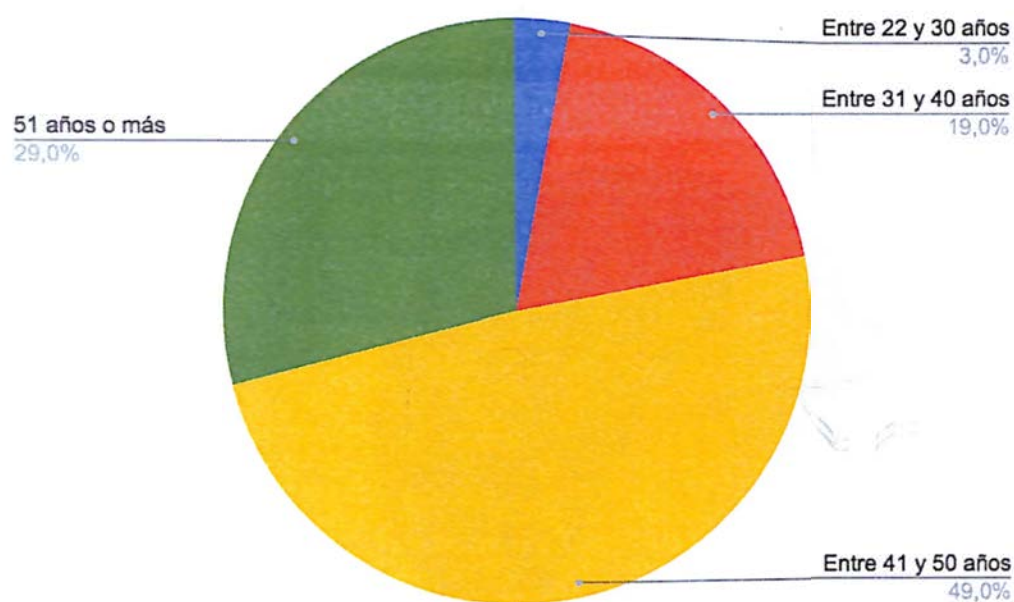


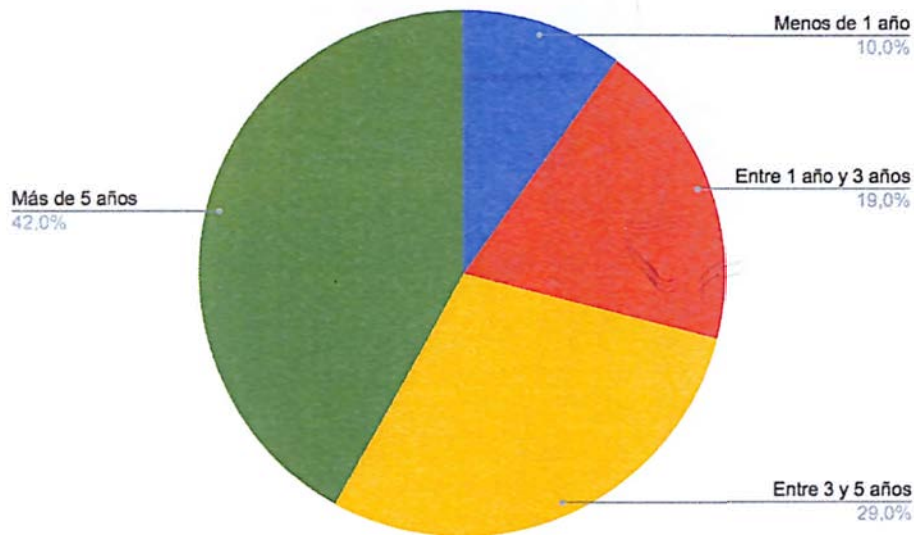
Figura 3. Edad (Elaboración Propia).

**Tabla .6. Tiempo que tiene en la empresa**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Menos de 1 año	3	10%
Entre 1 año y 3 años	6	19%
Entre 3 y 5 años	9	29%
Más de 5 años	13	42%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).*

En el tiempo que tiene en la empresa, se observa que el 42% de los encuestados respondió que tiene más de 5 años, el 10% de la población encuestada respondió que menos de un año, el 19% respondió entre 1 a 3 años, y el 29% entre 3 y 5 años.



*Figura 2. Tiempo que tiene en la empresa (Elaboración Propia).*

**Tabla. 7. ¿Qué situaciones entiende usted que le pueden estar generando estrés?**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
COVID-19 y medidas de distanciamiento	12	39%
Cambio de gobierno	4	13%
Problemas personales	6	19%
Problemas laborales	4	13%
Otros	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En la pregunta situaciones que usted entiende le pueden estar generando estrés, se observa que 39% de los encuestados respondió que COVID-19 y medidas de distanciamiento, un 19% respondió problemas personales, seguido con 13% que indicó que el cambio de gobierno y problemas laborales respectivamente, mientras que la opción otros, obtuvo un promedio de 16%.

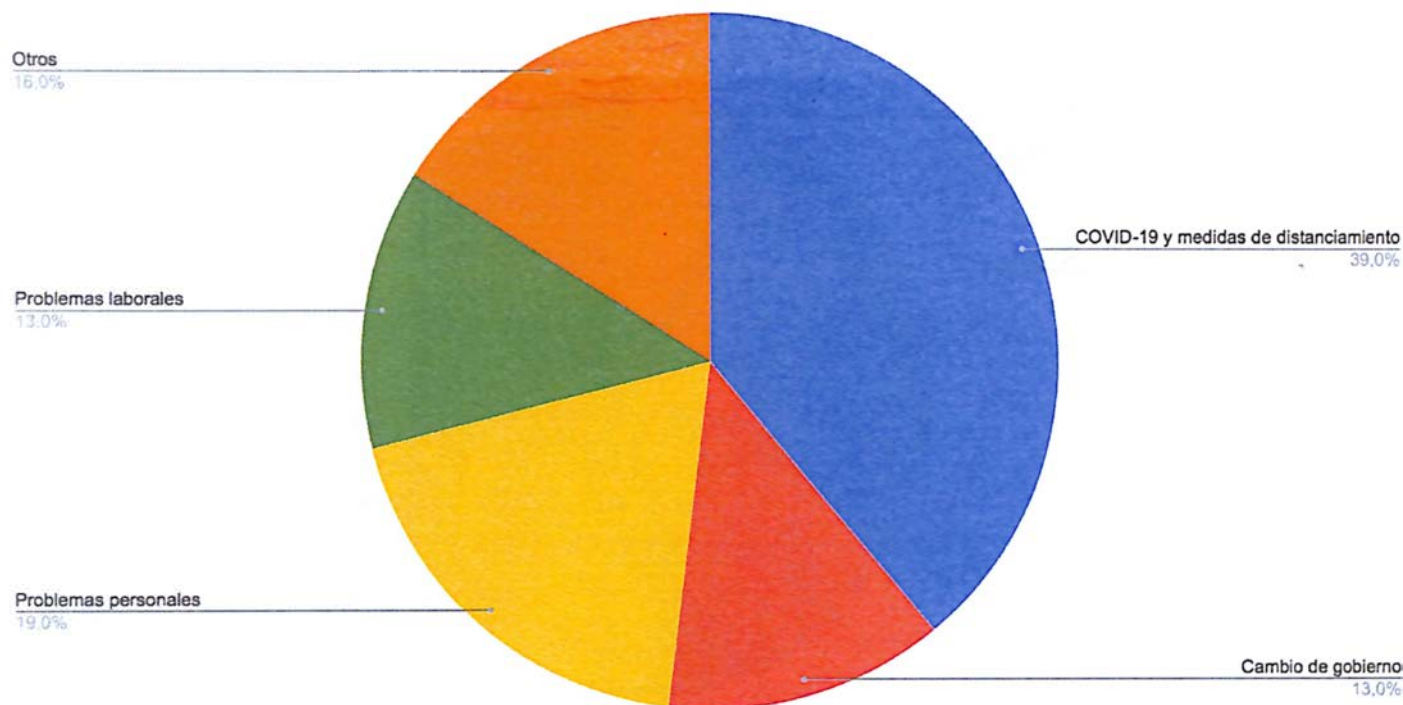


Figura 5. ¿Qué situaciones entiende usted que le pueden estar generando estrés? (Elaboración Propia).



**Tabla.8. Comprendo la misión y metas de la organización**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	0	0%
Raras veces	2	6%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	6	19%
Generalmente	8	26%
Siempre	14	46%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 46% de los encuestados respondieron que siempre comprenden la misión y metas de la organización, seguido con 26% generalmente, el 19% frecuentemente, mientras que el 6% raras veces y el 3% algunas veces.

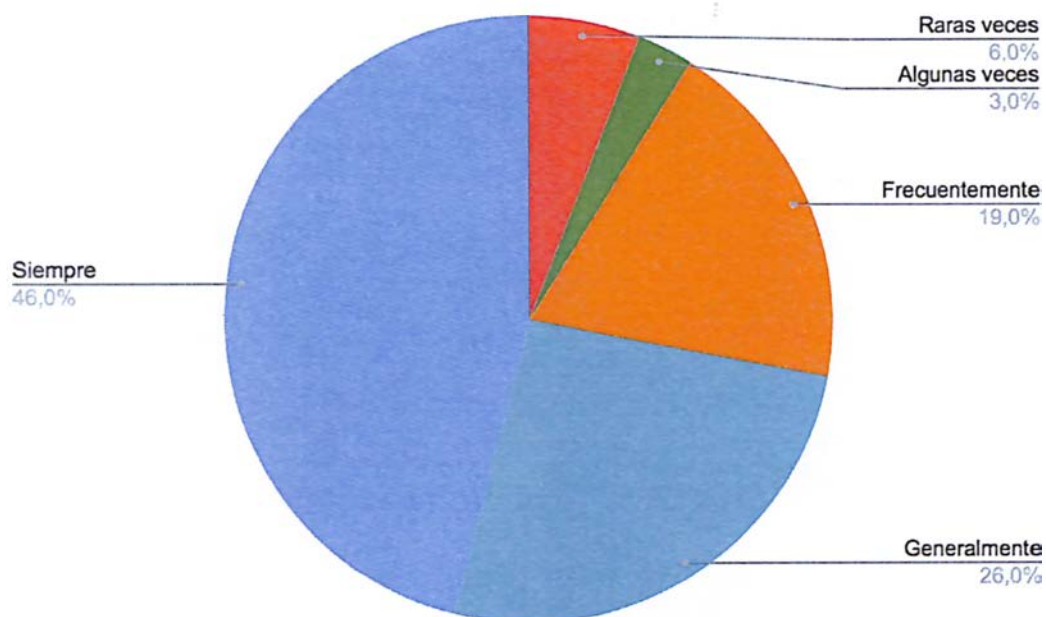


Figura 6. Comprendo la misión y metas de la organización (Elaboración Propia).

**Tabla.9. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	10	32%
Raras veces	5	16%
Ocasionalmente	8	26%
Algunas veces	7	23%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 32% de los encuestados respondiera nunca en que la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado, seguido con 26% ocasionalmente, el 23 % algunas veces, el 3% frecuentemente, mientras que el 16% raras veces.

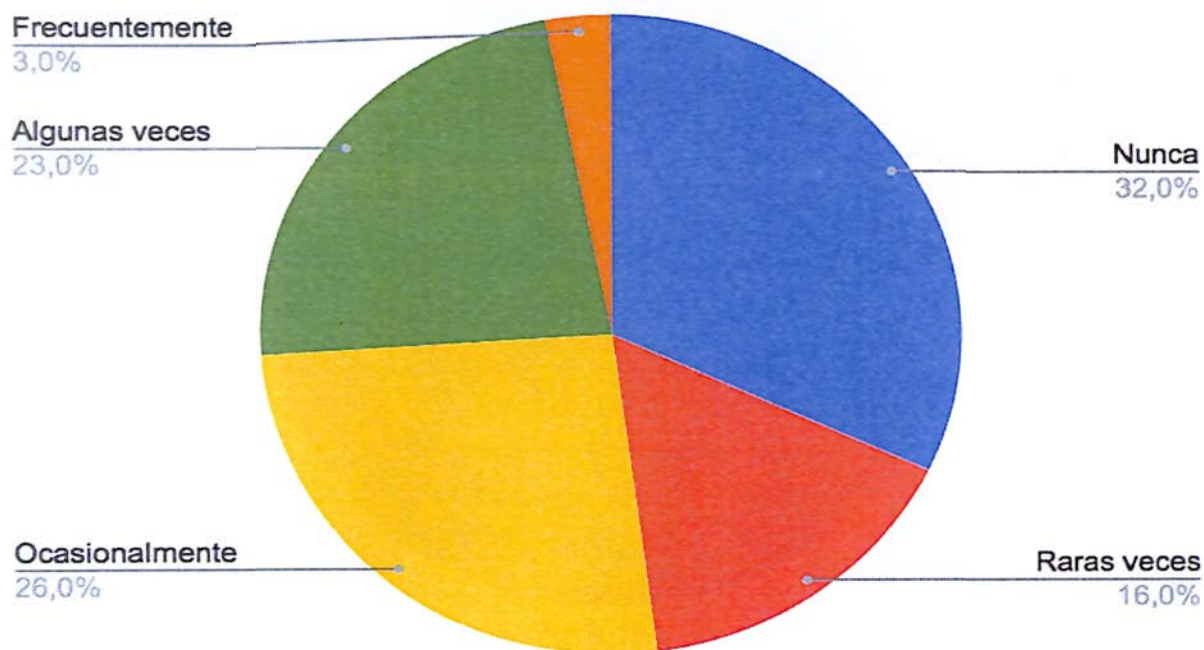


Figura 7. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. (Elaboración Propia).

**Tabla.10. Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	1	3%
Raras veces	1	3%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	5	16%
Generalmente	10	33%
Siempre	12	39%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 39% de los encuestados respondiera que siempre, estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, seguido con 33% generalmente, el 3% algunas veces, mientras que el 3% nunca, el 3% raras veces, algunas veces con un 3% y ocasionalmente con un 3%.

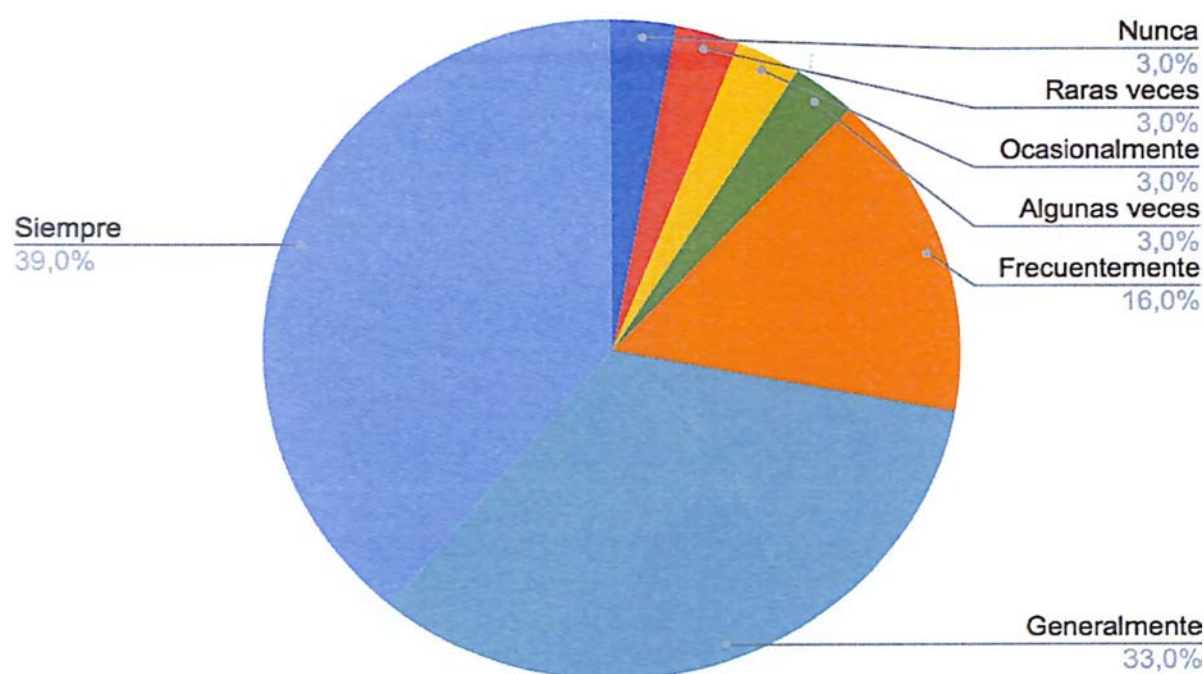


Figura 8. Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. (Elaboración Propia).



**Tabla .11. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	3	10%
Raras veces	7	23%
Ocasionalmente	2	6%
Algunas veces	10	32%
Frecuentemente	5	16%
Generalmente	4	13%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 32% de los encuestados respondieron que algunas veces, el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, seguido con un 16% frecuentemente, el 13% generalmente, el 10% nunca, el 6% ocasionalmente, mientras que el 23% raras veces.

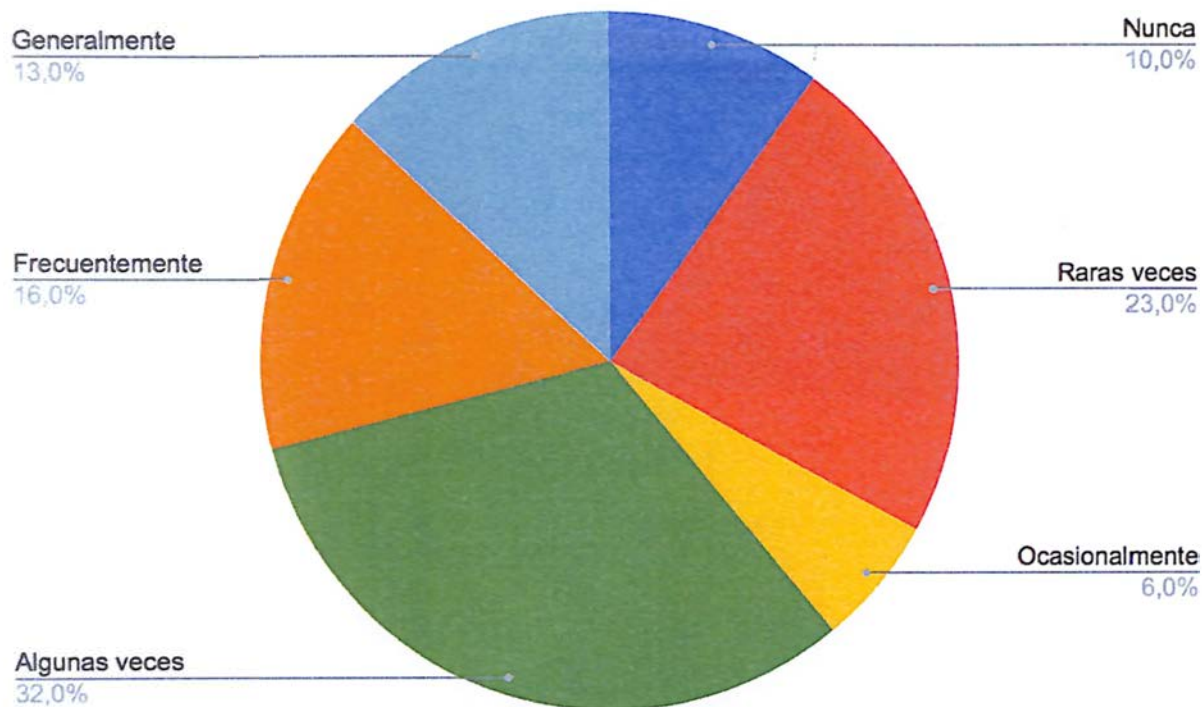


Figura 9. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. (Elaboración Propia).



**Tabla.12. Recibo apoyo de mi supervisor ante situaciones presentadas**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	0	0%
Raras veces	3	10%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	5	16%
Frecuentemente	6	19%
Generalmente	8	26%
Siempre	9	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep).

El 26% de los encuestados respondiera que generalmente, recibo apoyo de mi supervisor ante situaciones presentadas, seguido con un 19% frecuentemente, el 16% algunas veces, el 29% siempre, mientras que el 10% raras veces.

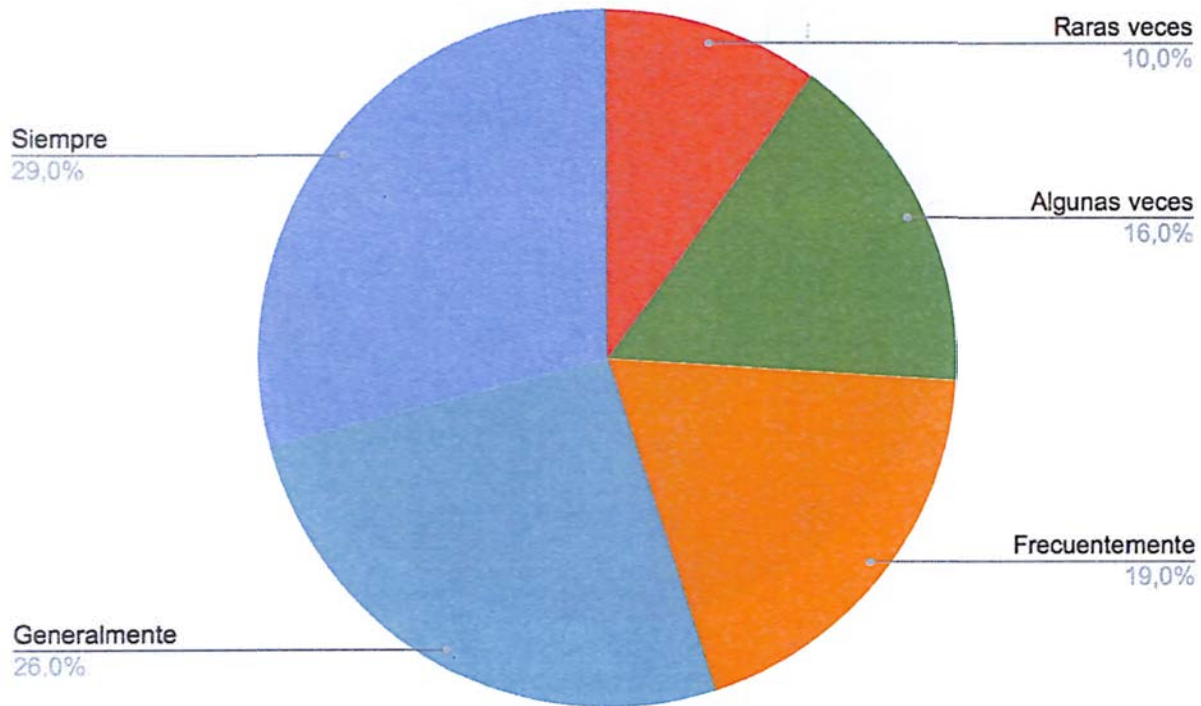


Figura 10. Recibo apoyo de mi supervisor ante situaciones presentadas. (Elaboración Propia).

**Tabla.13. Mi supervisor no me respeta**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	14	46%
Raras veces	5	16%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	2	6%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	3	10%
Siempre	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En la pregunta que mi supervisor no me respeta, el 46% de los encuestados respondieron que nunca, seguido con un 16% raras veces, el 16% siempre, el 6% algunas veces, 10% generalmente y un 3% ocasional y frecuentemente.

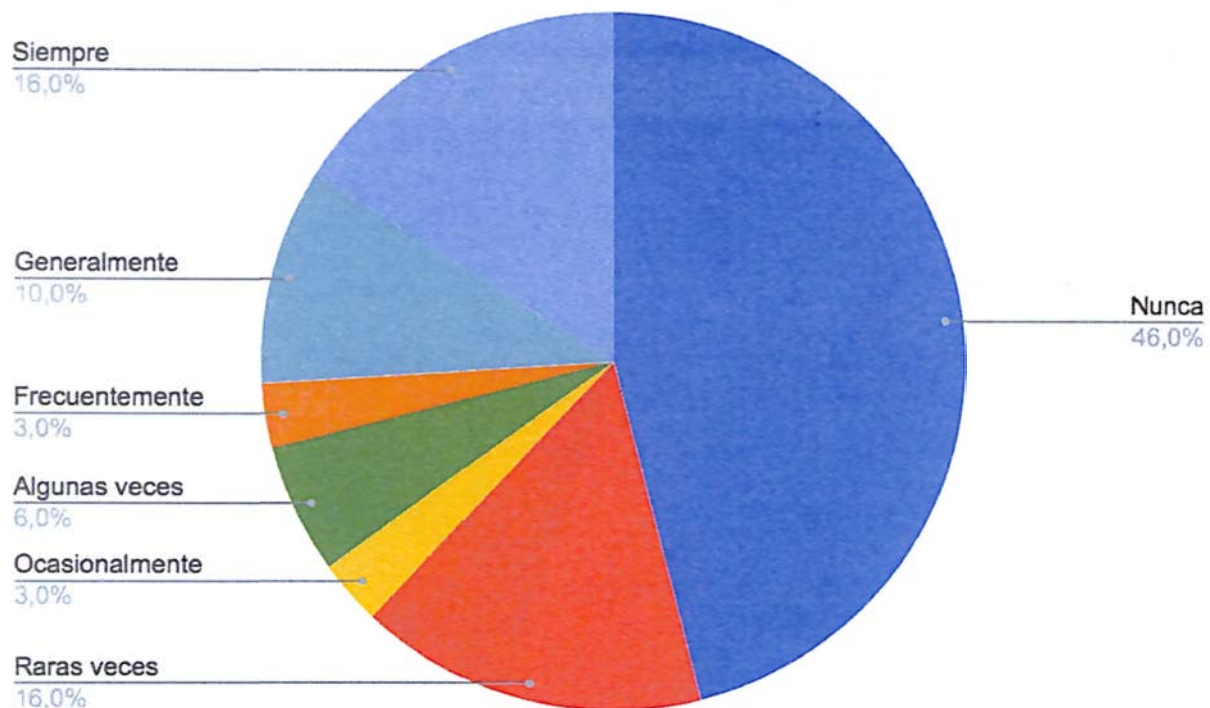


Figura 11. Mi supervisor no me respeta. (Elaboración Propia).

**Tabla. 14. Formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	5	16%
Raras veces	3	10%
Ocasionalmente	4	13%
Algunas veces	0	0%
Frecuentemente	5	16%
Generalmente	10	32%
Siempre	4	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 32% de los encuestados respondieron que generalmente, formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha, seguido con un 16% nunca, el 16% frecuentemente, el 13% siempre, el 10% raras veces y 13% ocasionalmente.

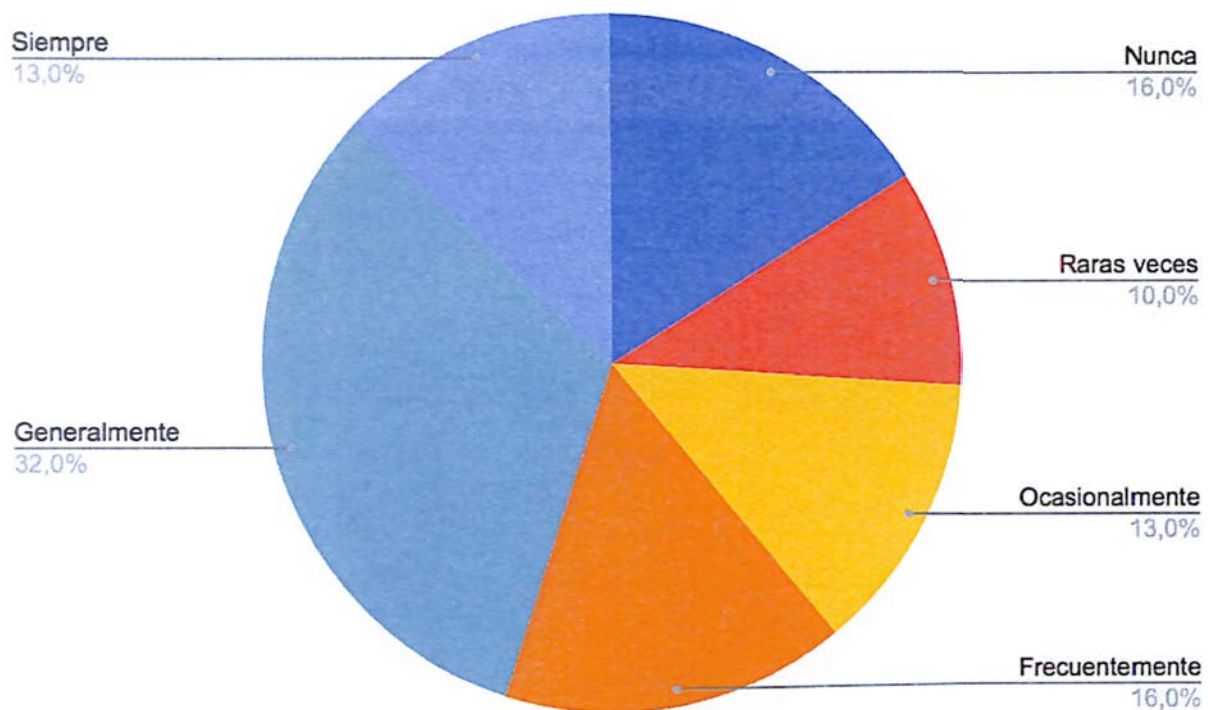


Figura 12. Formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. (Elaboración Propia).



**Tabla.15. Mi equipo respalda mis metas profesionales**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	2	6%
Raras veces	3	10 %
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	3	10%
Frecuentemente	4	13%
Generalmente	9	29%
Siempre	10	32%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 29% de los encuestados respondieron que generalmente, formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha, seguido con un 6% nunca, el 13% frecuentemente, el 32% siempre, el 10% raras veces y 10% algunas veces.

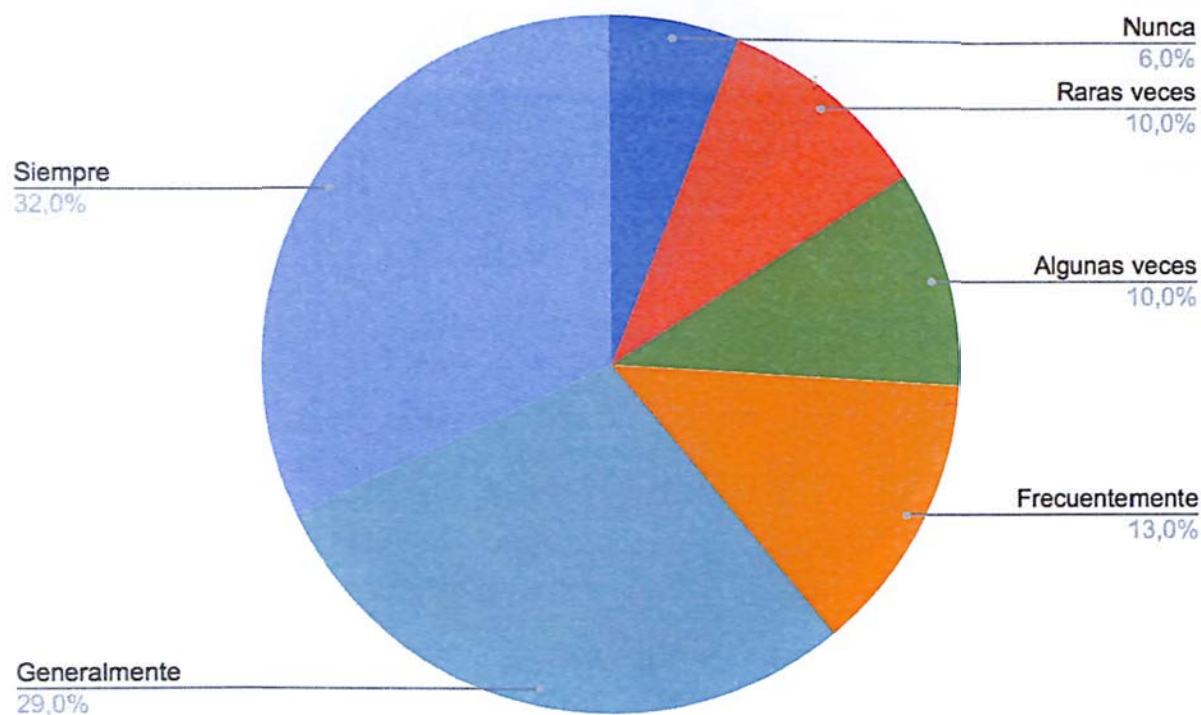


Figura 13. Mi equipo respalda mis metas profesionales. (Elaboración Propia).



**Tabla. 16. Mi equipo disfruta de estatuas o prestigio dentro de la organización**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	4	13%
Raras veces	3	10%
Ocasionalmente	2	5%
Algunas veces	5	16%
Frecuentemente	5	16%
Generalmente	6	20%
Siempre	6	20%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 20% de los encuestados respondieron que siempre, mi equipo disfruta de estatuas o prestigio dentro de la organización, seguido con un 16% algunas veces, el 16% frecuentemente, el 20% generalmente, el 10% raras veces, mientras que el 5% ocasionalmente y 13% nunca.

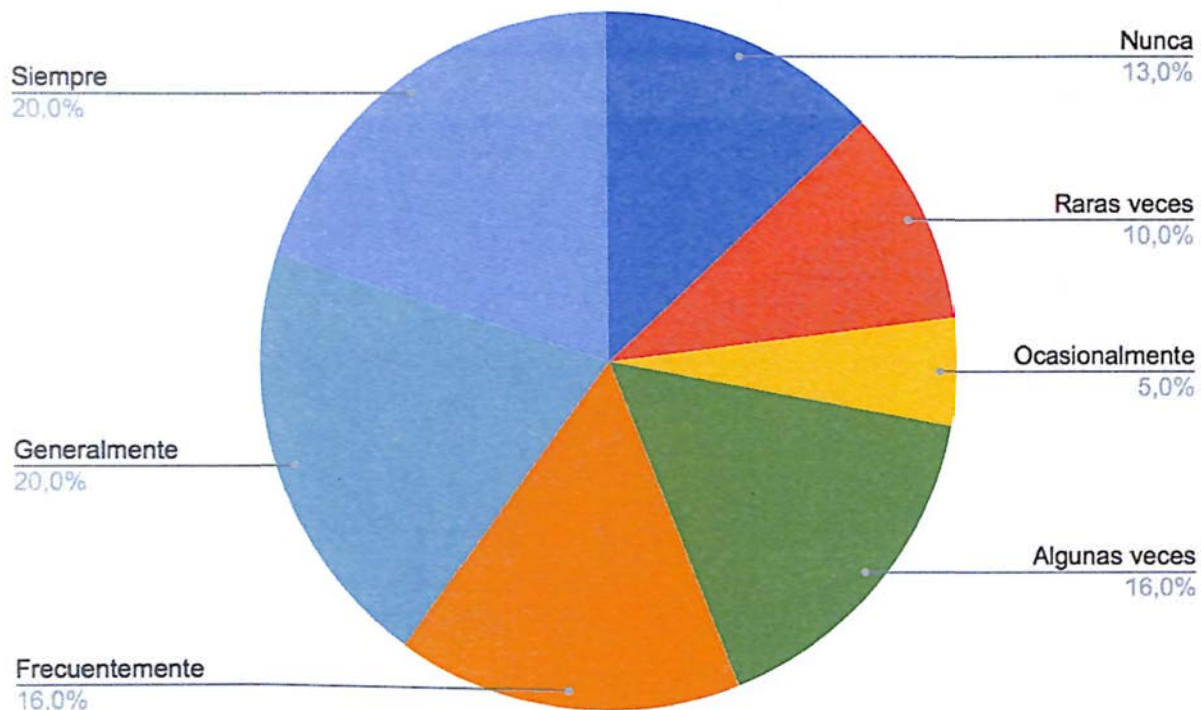


Figura 14. Mi equipo disfruta de estatuas o prestigio dentro de la organización. (Elaboración Propia).

**Tabla.17. La estrategia de la organización es bien comprendida**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	1	3%
Raras veces	0	0%
Ocasionalmente	4	13%
Algunas veces	5	16%
Frecuentemente	3	10%
Generalmente	9	29%
Siempre	9	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En los resultados según la estrategia de la organización es bien comprendida, se observa que el 29% de los encuestados respondieron que generalmente, el 29% siempre, seguido con un 16% algunas veces, el 13% ocasionalmente, mientras que nunca con un 3% y 10% frecuentemente.

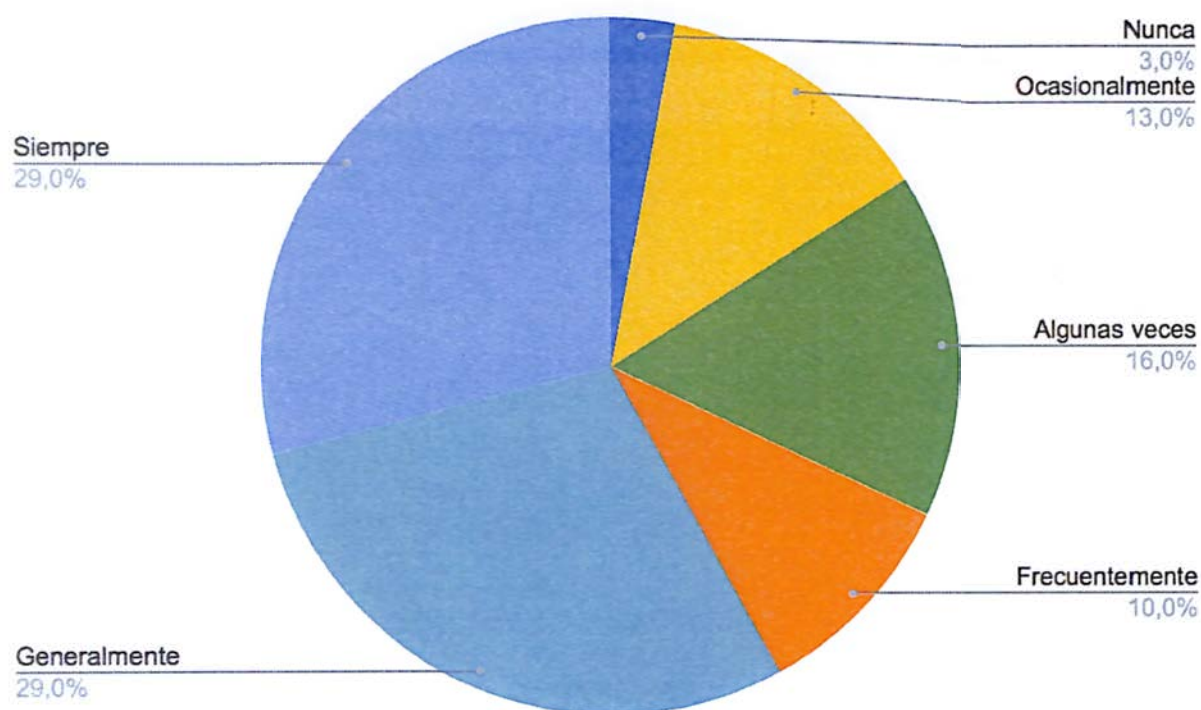


Figura 15. La estrategia de la organización es bien comprendida. (Elaboración Propia).

**Tabla.18.Las políticas generales impiden el buen funcionamiento**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	5	16%
Raras veces	5	16%
Ocasionalmente	4	13%
Algunas veces	11	36%
Frecuentemente	3	10%
Generalmente	1	3%
Siempre	2	6%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 36% de los encuestados respondieron que algunas veces, las políticas generales impiden el buen funcionamiento, seguido con un 16% raras veces, el 13% ocasionalmente, 6% siempre, mientras el 3% generalmente, 10% frecuentemente y 16% nunca.

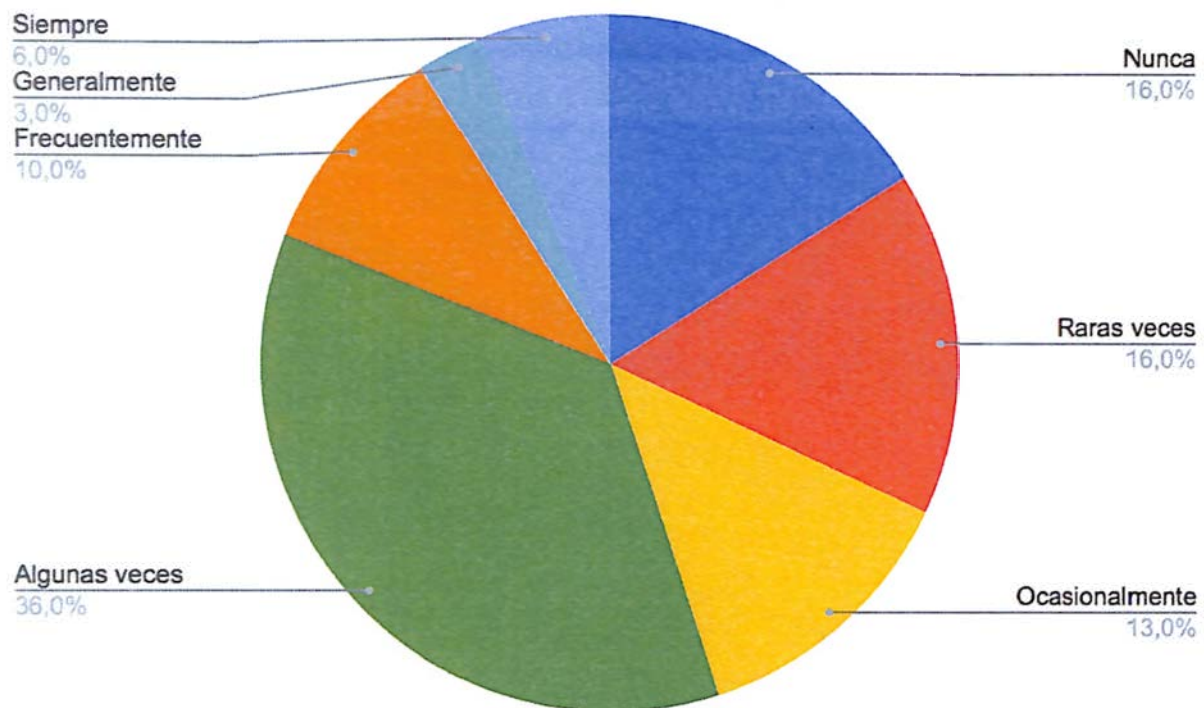


Figura 16. Las políticas generales impiden el buen funcionamiento. (Elaboración Propia).



**Tabla.19.Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	8	26%
Raras veces	9	29%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	8	26%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	3	10%
Siempre	1	3%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 29% respondieron que raras veces, una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo, seguido con un 26% algunas veces, el 26% afirmó que nunca, generalmente con 10%, el 3% siempre, 3% frecuentemente y 3 % ocasionalmente.

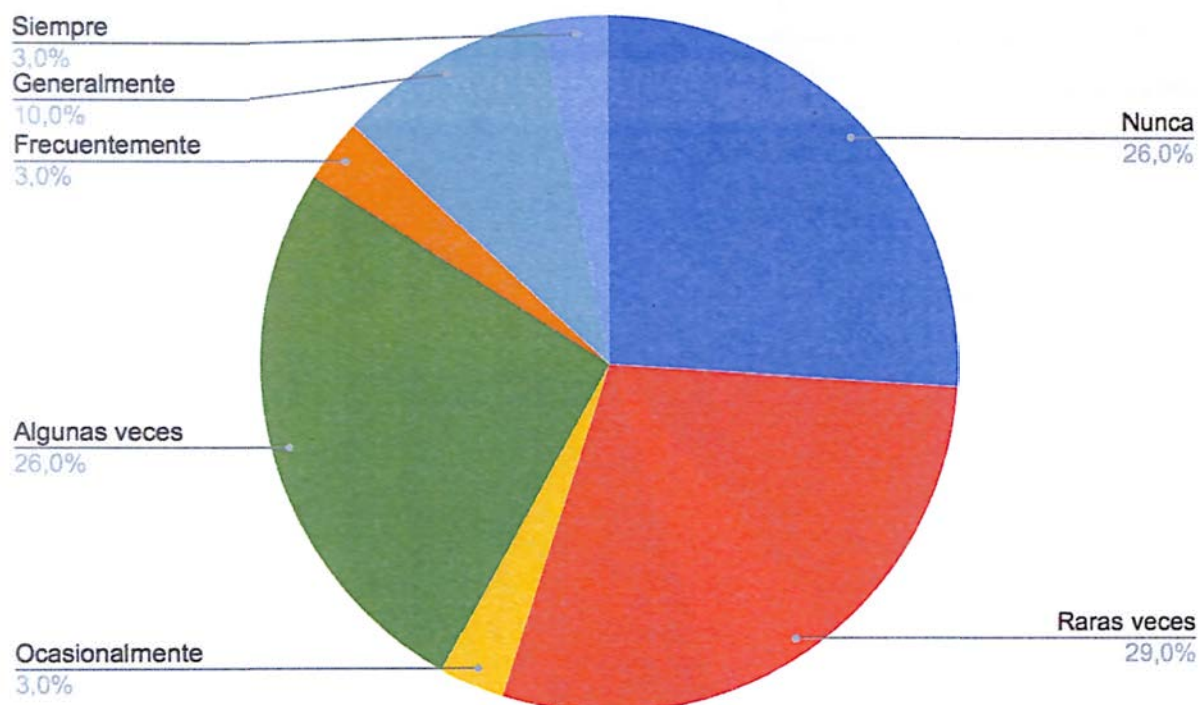


Figura 17. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. (Elaboración Propia).



**Tabla. 20. Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	2	6%
Raras veces	3	10%
Ocasionalmente	3	10%
Algunas veces	4	13%
Frecuentemente	2	6%
Generalmente	7	23%
Siempre	10	32%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal, el 32% respondió que siempre, seguido con 23% generalmente, algunas veces con 13% el 10% raras veces, ocasionalmente con 10%, mientras que frecuentemente con 6% y nunca 6%.

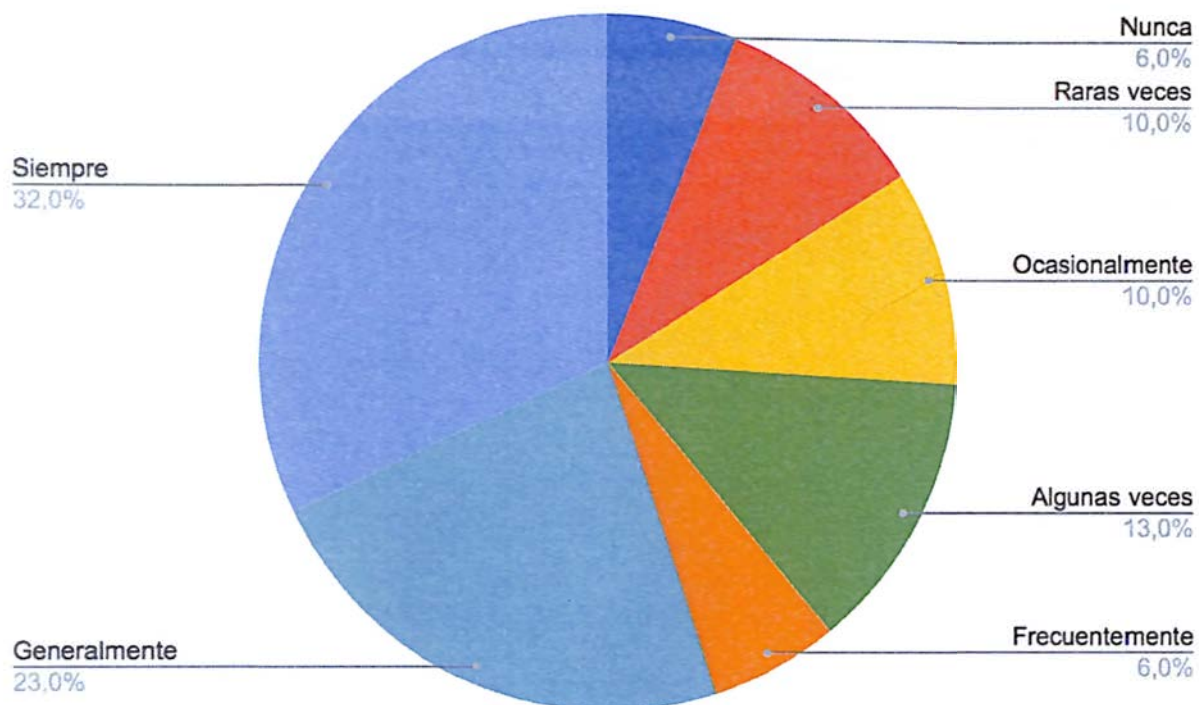


Figura.18. Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal. (Elaboración Propia).

**Tabla. 21. Se dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competitivo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	1	3%
Raras veces	1	3%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	4	13%
Frecuentemente	7	23%
Generalmente	7	23%
Siempre	10	32%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 32% de los encuestados respondieron que siempre, se dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competitivo, seguido con 23% frecuentemente, el 23% generalmente, el 13% algunas veces, nunca con 3%, ocasionalmente 3%, finalmente raras veces con 3%.

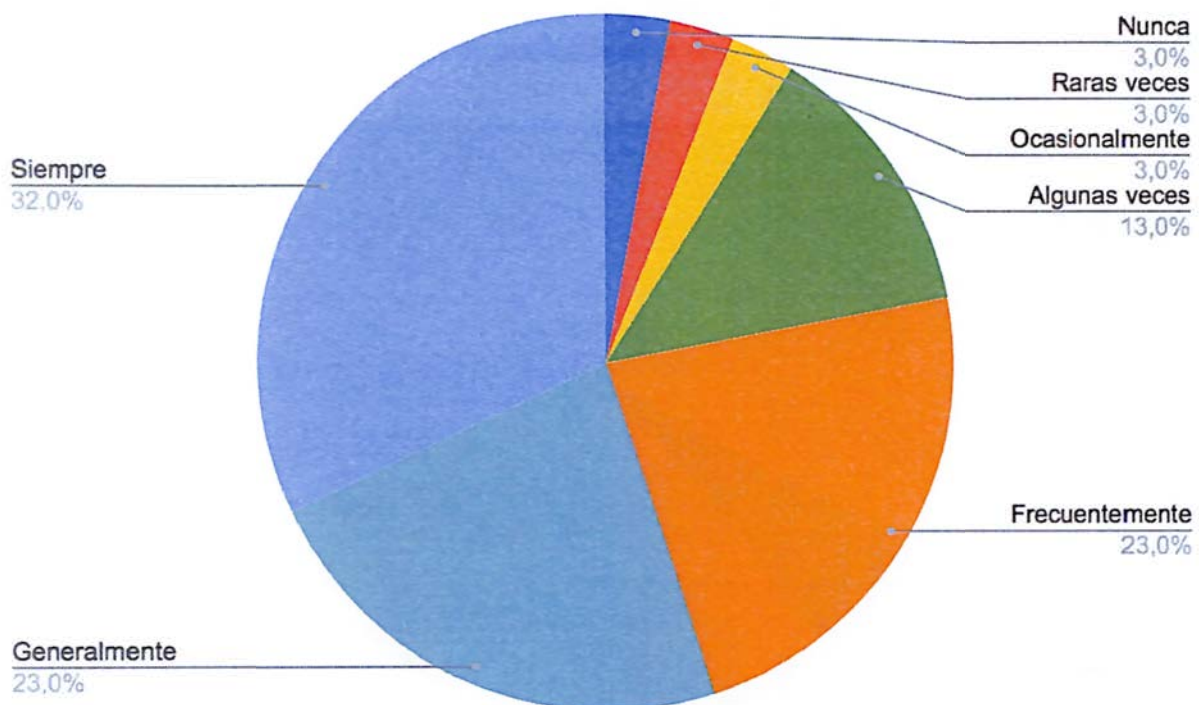


Figura.19. Se dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competitivo. (Elaboración Propia).

**Tabla.22. Tengo derecho a un espacio privado de trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	4	13%
Raras veces	3	10%
Ocasionalmente	3	10%
Algunas veces	2	6%
Frecuentemente	3	10%
Generalmente	7	22%
Siempre	9	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 29% de los encuestados respondieron que siempre, tengo derecho a un espacio privado de trabajo, el 22% afirmó que generalmente, el 10% frecuentemente, raras veces con 10%, el 6% algunas veces, 10% ocasionalmente, mientras que 13% nunca.

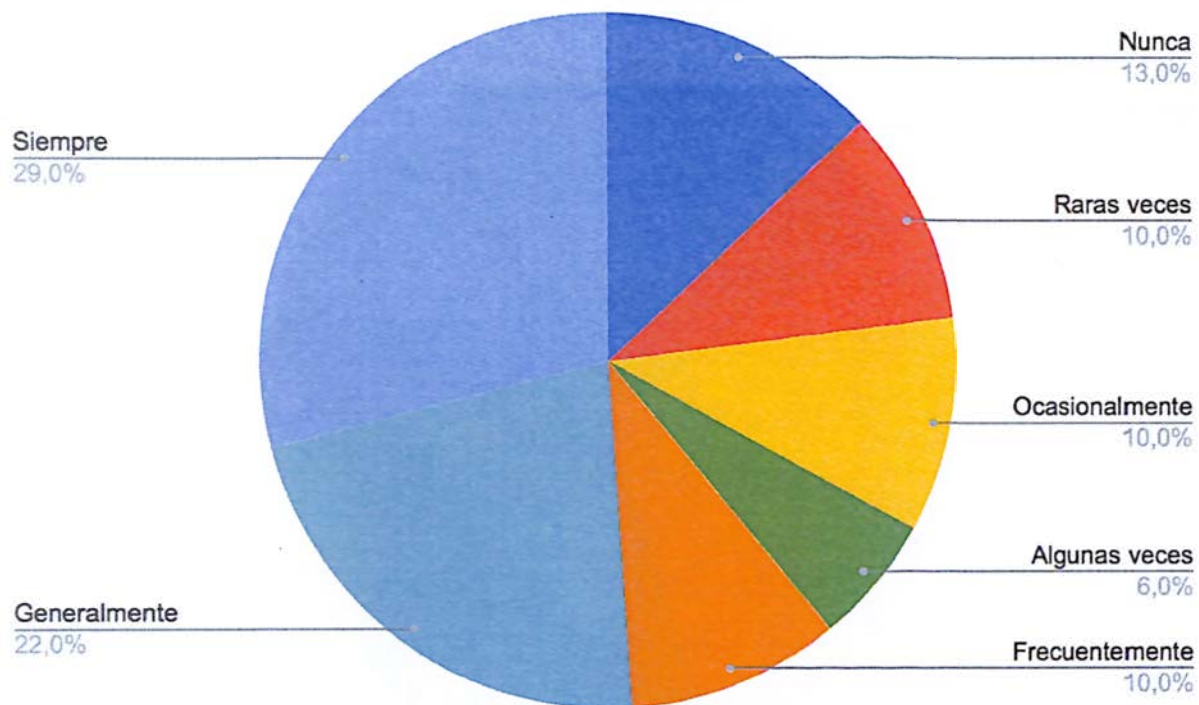


Figura.20. Tengo derecho a un espacio privado de trabajo. (Elaboración Propia).



**Tabla.23.La estructura formal tiene demasiada aglomeración de trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	5	16%
Raras veces	9	29%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	8	26%
Frecuentemente	3	10%
Generalmente	5	16%
Siempre	1	3%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 29% de los encuestados respondieron que raras veces, la estructura formal tiene demasiada aglomeración de trabajo, seguido con un 26% algunas veces, el 16% generalmente, el 16% nunca, 10% frecuentemente mientras que el 3% siempre.

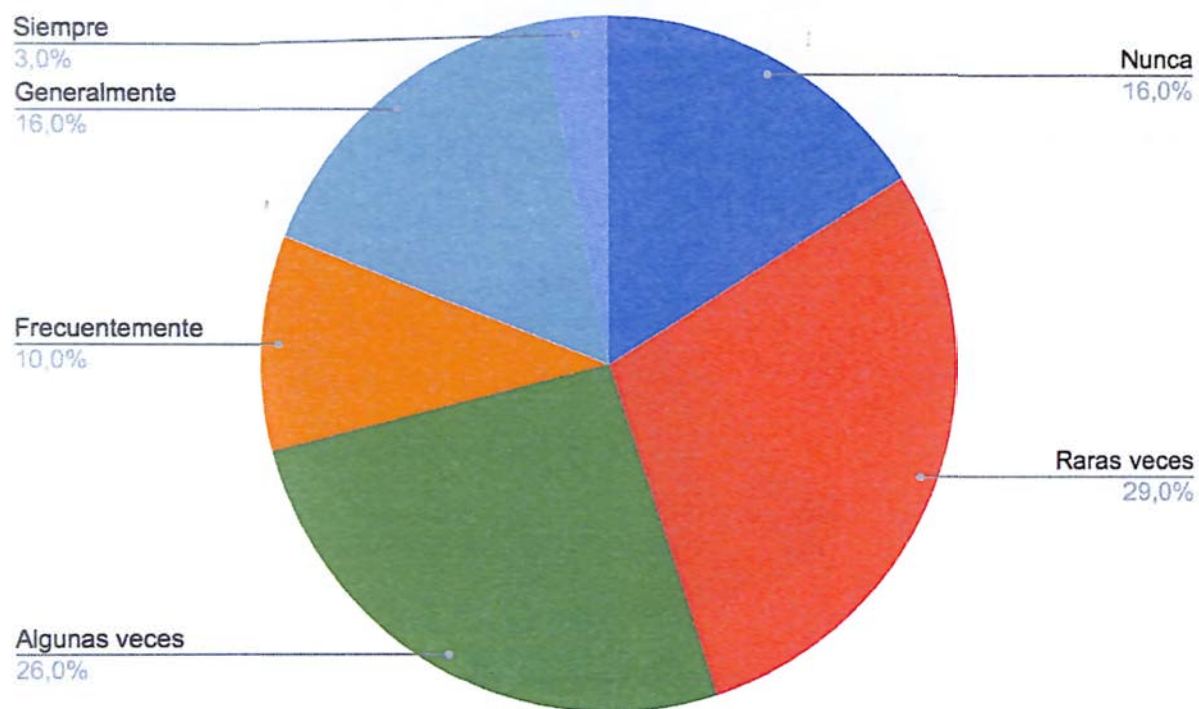


Figura.21. La estructura formal tiene demasiada aglomeración de trabajo. (Elaboración Propia).



**Tabla.24. Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	1	3%
Raras veces	0	0%
Ocasionalmente	4	13%
Algunas veces	2	6%
Frecuentemente	5	16%
Generalmente	9	29%
Siempre	10	33%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 33% de los encuestados respondieron que siempre, mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo, seguido con un 29% generalmente, el 16% frecuentemente, el 13% ocasionalmente, 6% algunas veces mientras que el 3% nunca.

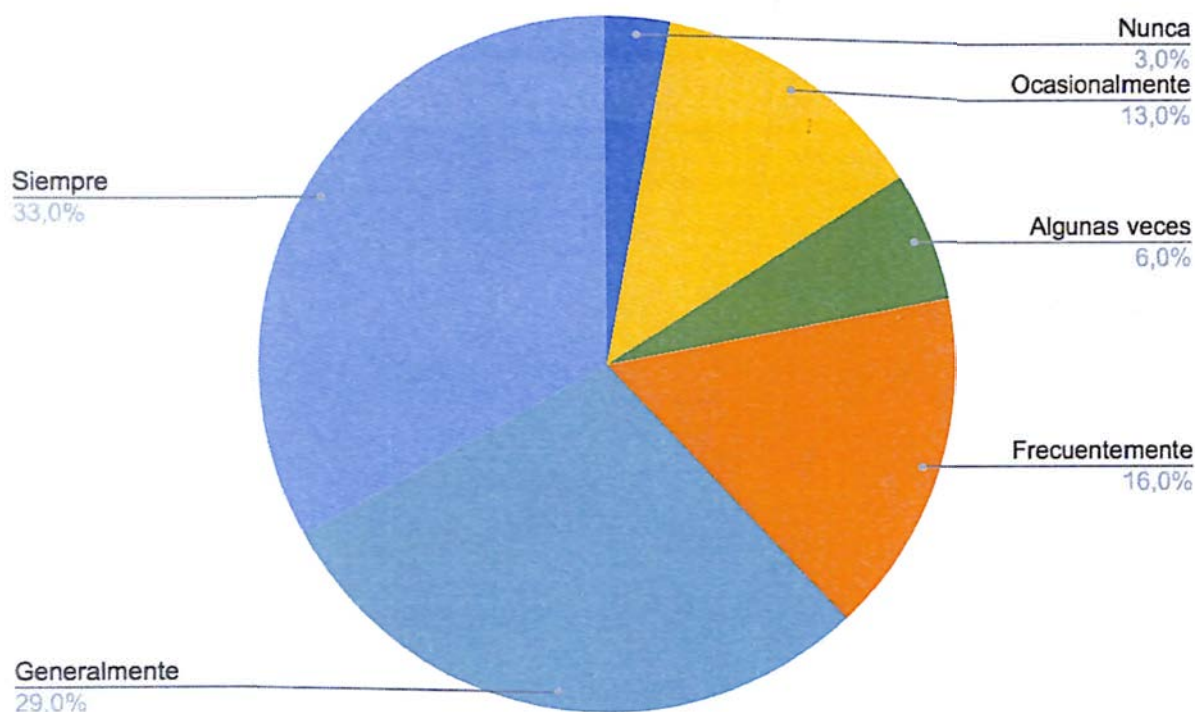


Figura.22. Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. (Elaboración Propia).

**Tabla.25.Mi equipo se encuentra desorganizado**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	14	46%
Raras veces	11	36%
Ocasionalmente	2	6%
Algunas veces	0	0%
Frecuentemente	2	6%
Generalmente	2	6%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En la pregunta que mi equipo se encuentra desorganizado, se observa que el 46% respondió que nunca, seguido con un 36% raras veces, el 2% ocasionalmente, 6% frecuentemente mientras que 6% generalmente.

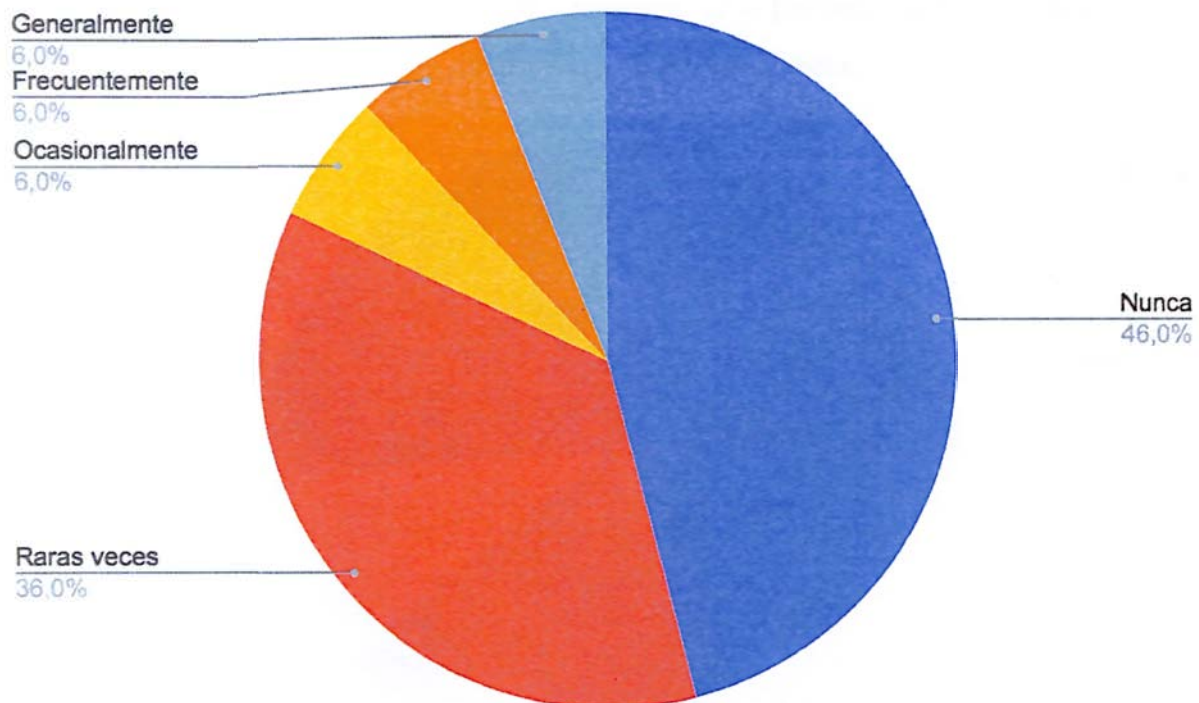


Figura.23.Mi equipo se encuentra desorganizado. (Elaboración Propia).

**Tabla.26.Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	5	16%
Raras veces	3	10%
Ocasionalmente	6	19%
Algunas veces	6	19%
Frecuentemente	3	10%
Generalmente	3	10%
Siempre	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En los resultados, el 19% de los encuestados respondieron que algunas veces, mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor, seguido con un 19% algunas veces, el 16% siempre, 10% frecuentemente, el 10% generalmente, nunca con un 16%, mientras que 10% raras veces.

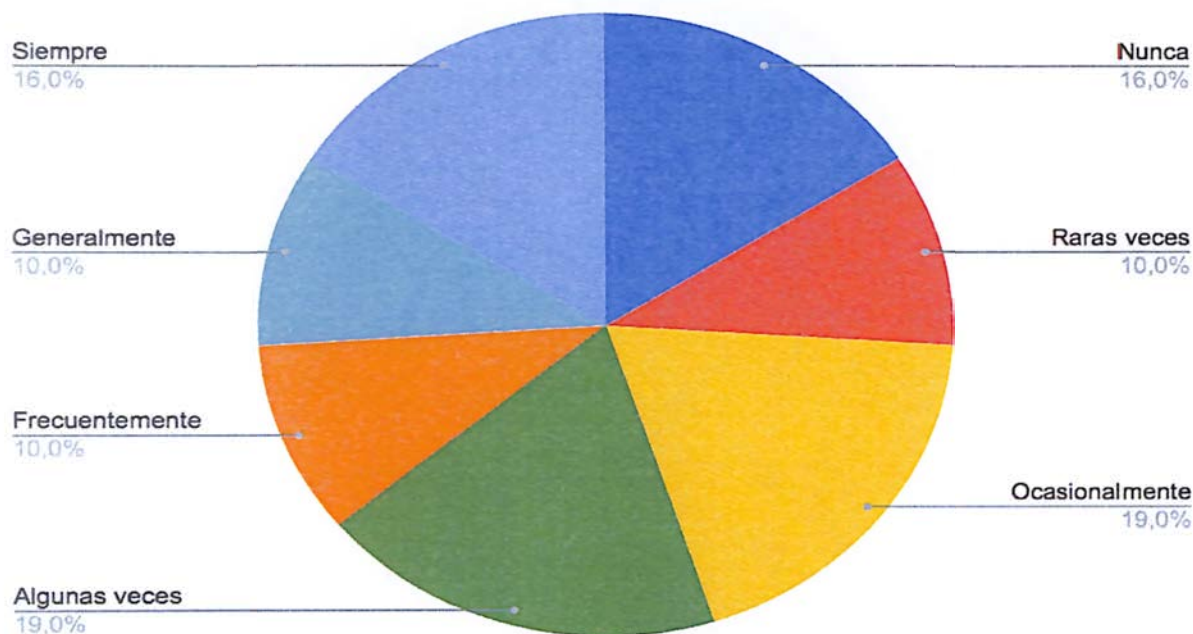


Figura.24.Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor. (Elaboración Propia).



**Tabla. 27. La organización carece de dirección y objetivo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	14	45%
Raras veces	7	23%
Ocasionalmente	2	6%
Algunas veces	3	10%
Frecuentemente	2	6%
Generalmente	0	0%
Siempre	3	10%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 45% de los encuestados respondieron que nunca, la organización carece de dirección y objetivo, seguido con un 23% raras veces, el 10% algunas veces, el 6% ocasionalmente, siempre con 10%, mientras que 6% frecuentemente.

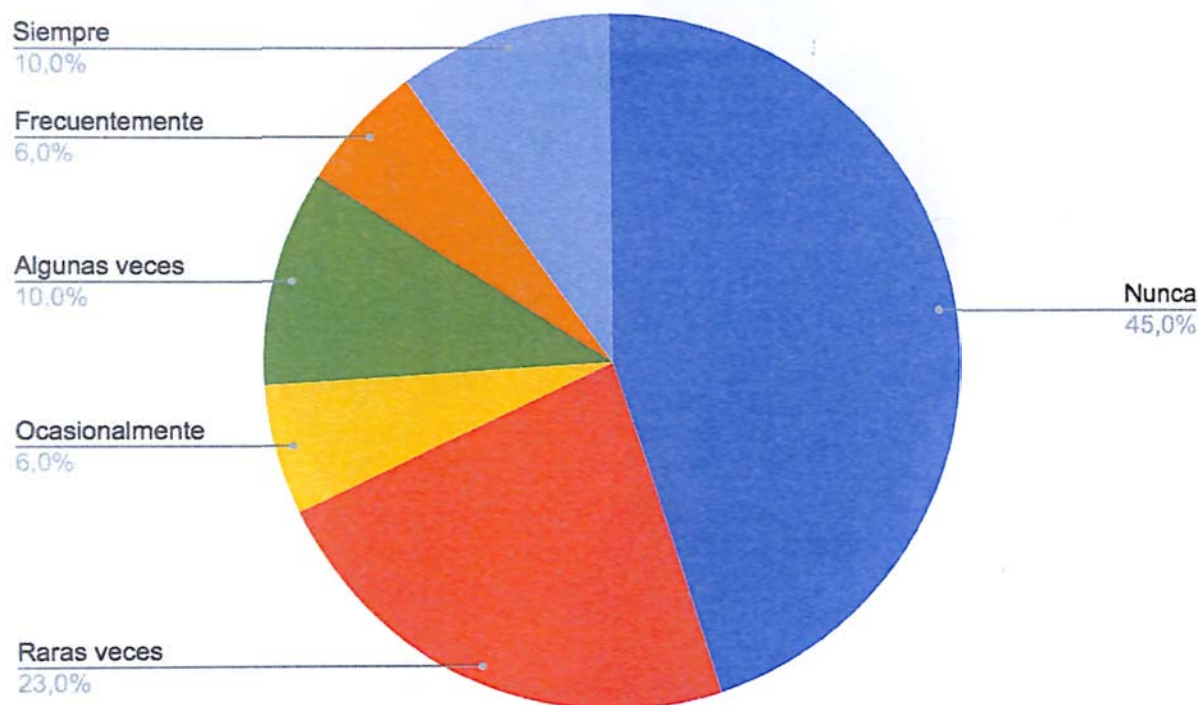


Figura. 25. La organización carece de dirección y objetivo. (Elaboración Propia).

**Tabla.28.Mi equipo me presiona bastante**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	9	29%
Raras veces	8	26%
Ocasionalmente	3	10%
Algunas veces	6	19%
Frecuentemente	5	16%
Generalmente	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

Se observa que el 29% de los encuestados respondieron que nunca, mi equipo me presiona bastante, el 26% raras veces, el 10% algunas veces, el 16% frecuentemente, mientras que 10% ocasionalmente.

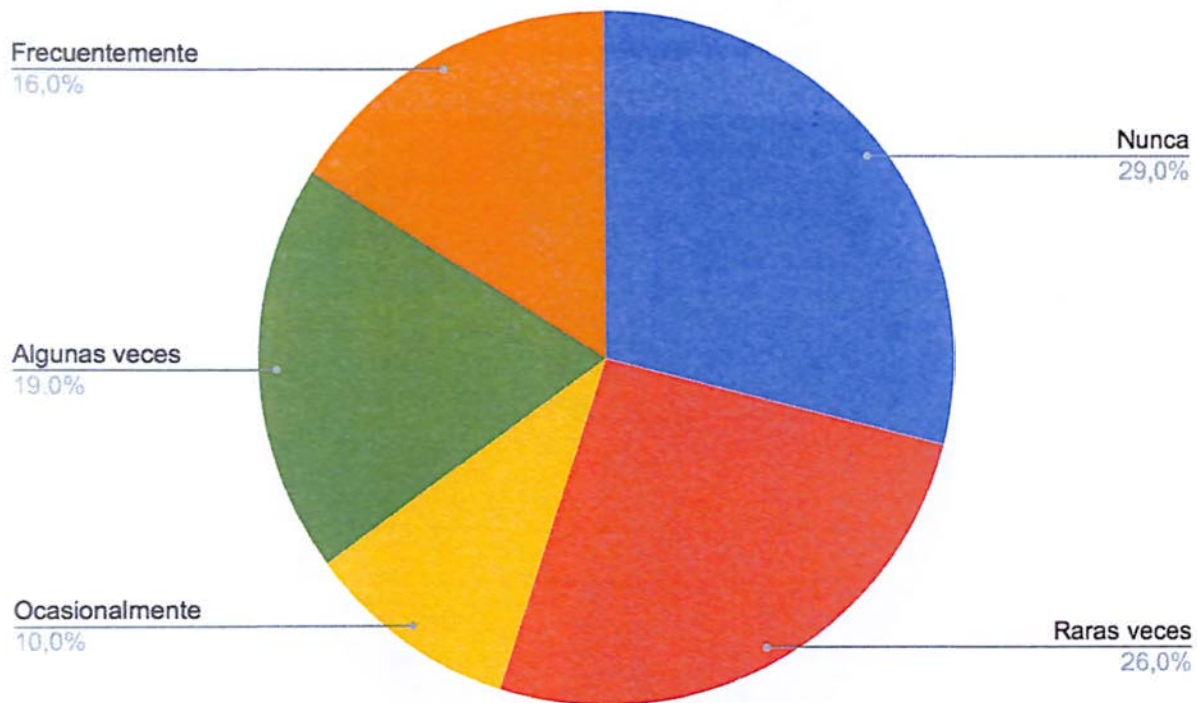


Figura.26.Mi equipo me presiona bastante. (Elaboración Propia).

**Tabla.29.Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	16	53%
Raras veces	9	29%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	2	6%
Frecuentemente	2	6%
Generalmente	2	6%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 53% de respondieron que nunca, me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, seguido con 29% raras veces, el 6% algunas veces, el 6% generalmente, mientras que 6% frecuentemente.

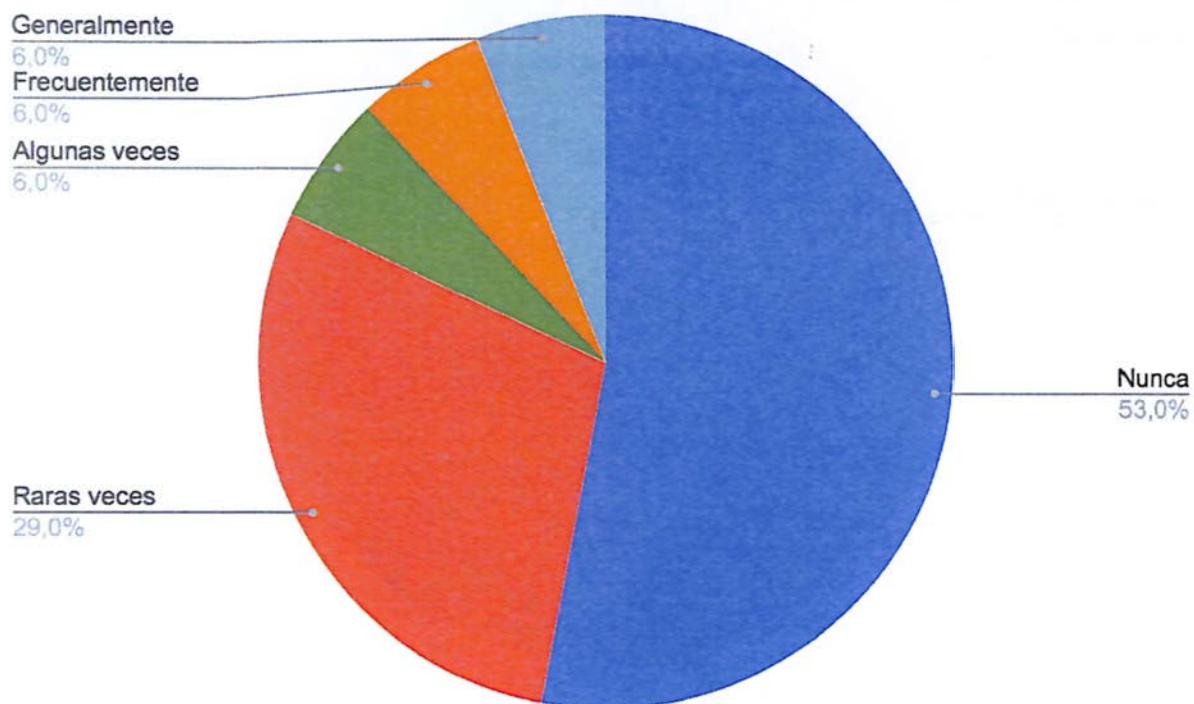


Figura.27.Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. (Elaboración Propia).



**Tabla.30. Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando esnecesario**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	2	6%
Raras veces	2	6%
Ocasionalmente	5	16%
Algunas veces	3	10%
Frecuentemente	4	13%
Generalmente	8	26%
Siempre	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 26% respondió generalmente, mi equipo me brinda ayuda técnica cuando esnecesario, siempre con 23%, el 16% ocasionalmente, el 13% frecuentemente, el 10% algunas veces, 6% raras veces, mientras que el 6% nunca.

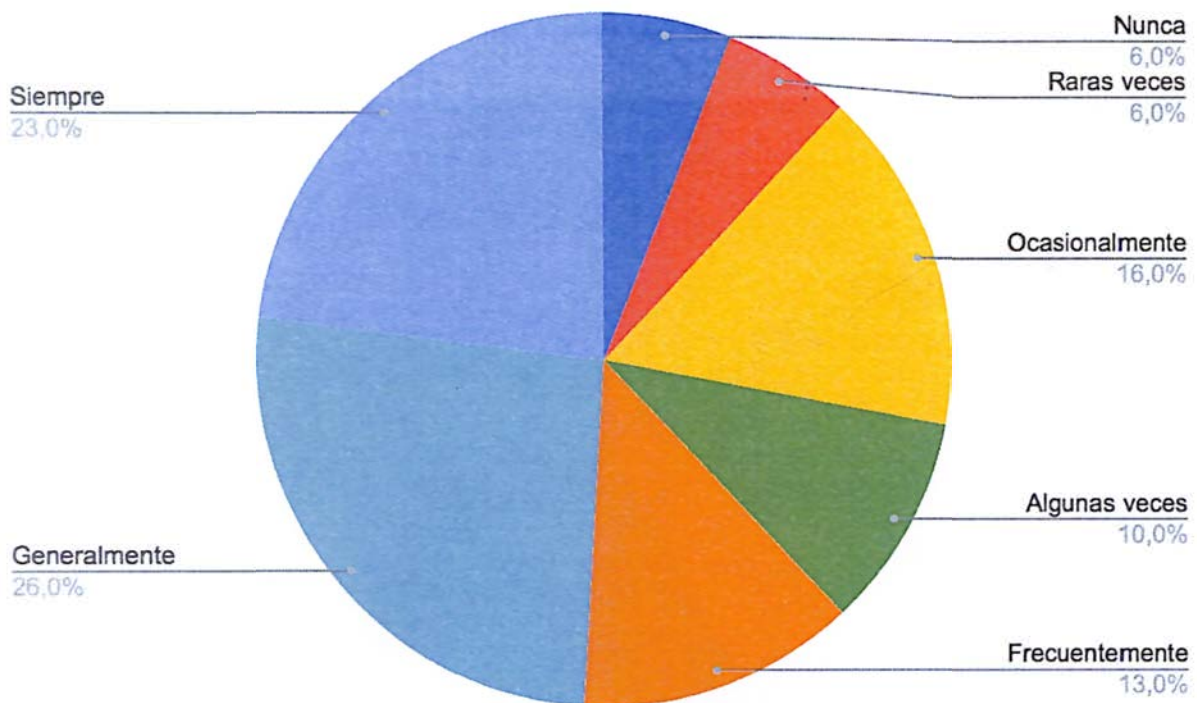


Figura.28.Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando esnecesario. (Elaboración Propia).

**Tabla.31.La cadena de mando se respeta**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaj
Nunca	0	0%
Raras veces	2	6%
Ocasionalmente	3	10%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	7	23%
Generalmente	7	23%
Siempre	11	35%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En la cadena de mando se respeta, el 35% afirma que siempre, el 23% generalmente, seguido con 23% frecuentemente, el 10% ocasionalmente, el 6% raras veces, mientras que 3% algunas veces.

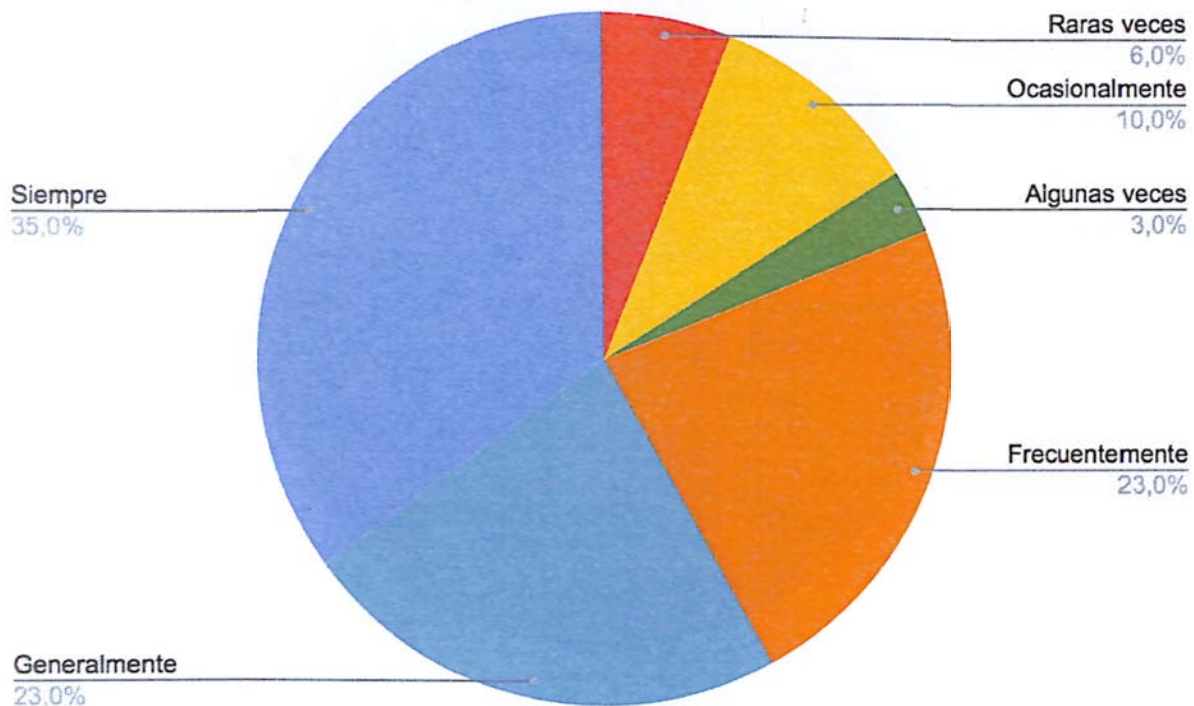


Figura.29.La cadena de mando se respeta. (Elaboración Propia).

**Tabla.32. Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	0	0%
Raras veces	1	3%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	5	16%
Frecuentemente	2	6%
Generalmente	17	56%
Siempre	6	19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FuenteFuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 56% de los encuestados afirma que generalmente, se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, seguido con 19% siempre, 6% frecuentemente, el 16% algunas veces, mientras que 3% raras veces.

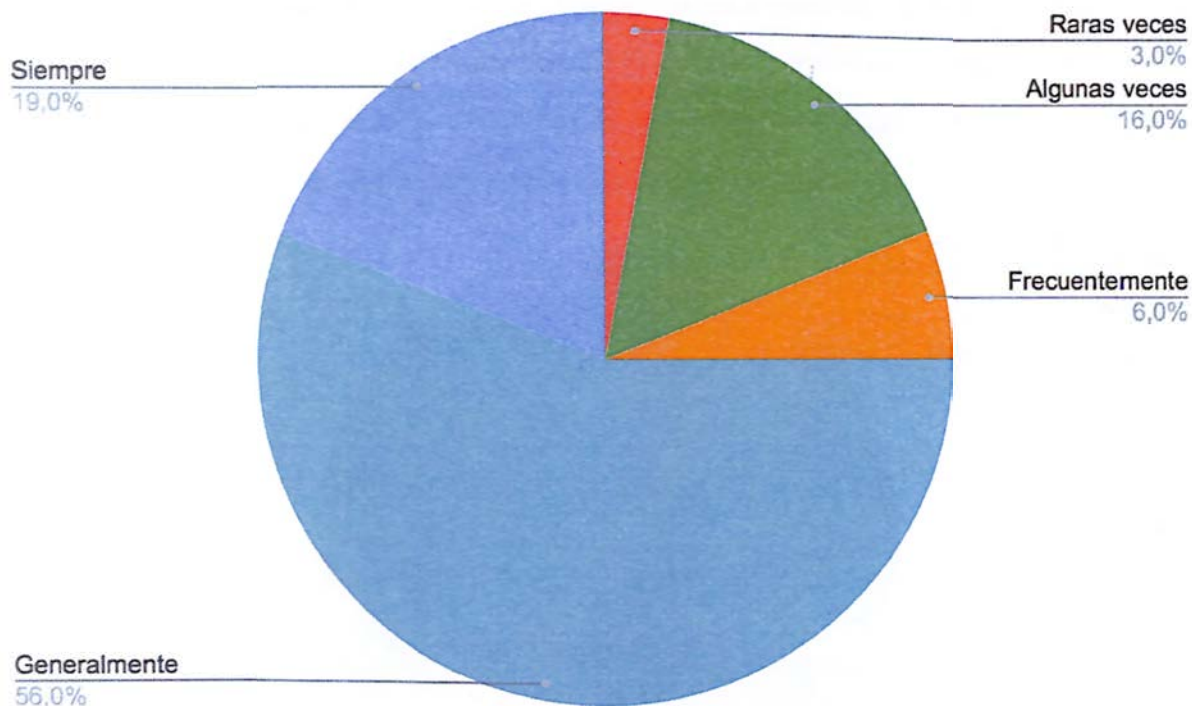


Figura.30. Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. (Elaboración Propia).



## Encuesta de Satisfacción Laboral

### Satisfacción Intrínseca

**Tabla.33.Libertad para elegir su propio método de trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3%
Insatisfecho	2	6%
Moderadamente insatisfecho	2	6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	20%
Moderadamente satisfecho	9	29%
Satisfecho	6	20%
Muy satisfecho	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En la encuesta de satisfacción laboral, el 29% de los encuestados respondieron que moderadamente satisfecho, libertad para elegir su propio método de trabajo, el 20% ni satisfecho ni insatisfecho, el 20% satisfecho, el 16% muy satisfecho, el 6% insatisfecho, 6% moderadamente insatisfecho mientras que el 3% muy insatisfecho.

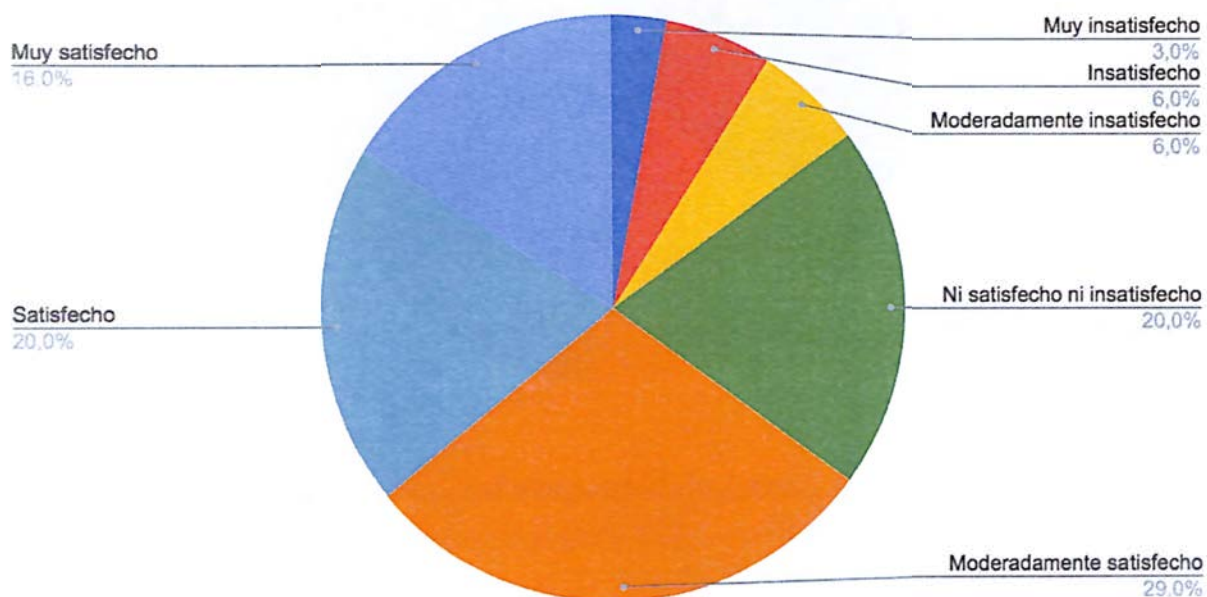


Figura.31.Libertad para elegir su propio método de trabajo. (Elaboración Propia).

**Tabla.34.Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	3	10%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	19%
Moderadamente satisfecho	5	16%
Satisfecho	9	30%
Muy satisfecho	6	19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 30% de los encuestados respondieron satisfecho, reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho, el 19% muy satisfecho, 19% ni satisfecho ni insatisfecho seguido con 16% moderadamente satisfecho, el 6% muy insatisfecho, mientras que 10% insatisfecho.

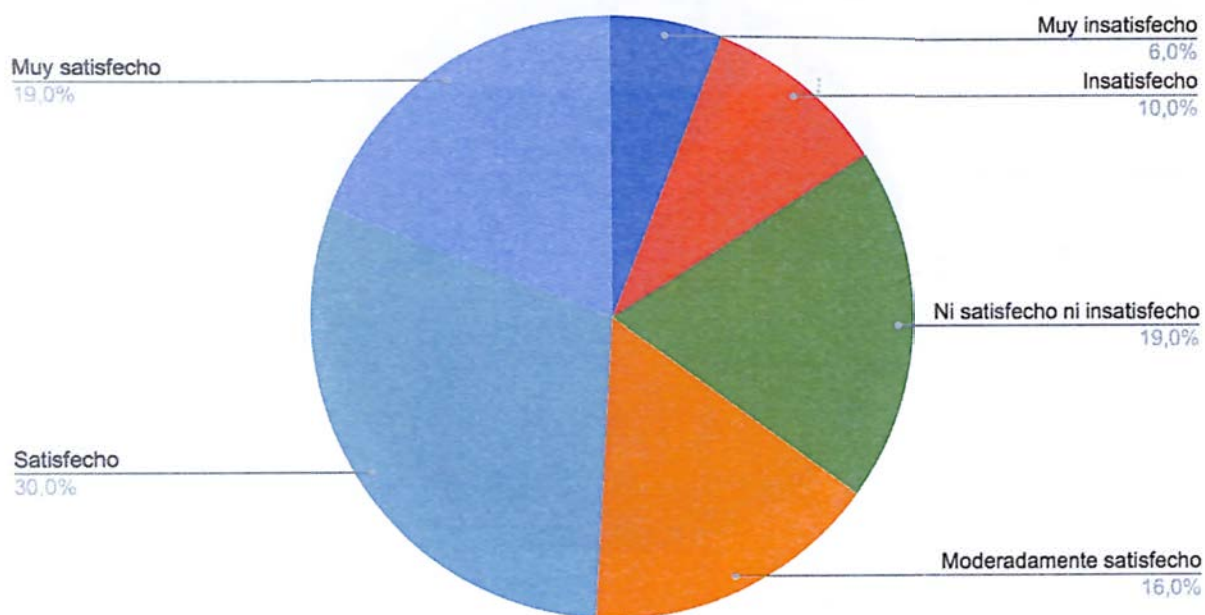


Figura.32.Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho. (Elaboración Propia).

**Tabla.35.Responsabilidad que tiene asignada**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	10%
Insatisfecho	0	0%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	16%
Moderadamente satisfecho	0	0%
Satisfecho	16	52%
Muy satisfecho	6	19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 52% de los encuestados respondieron satisfecho, responsabilidad que tiene asignada, seguido con 19% muy satisfecho, el 16% ni satisfecho ni insatisfecho, 10% muy insatisfecho, mientras que 3% moderadamente insatisfecho.

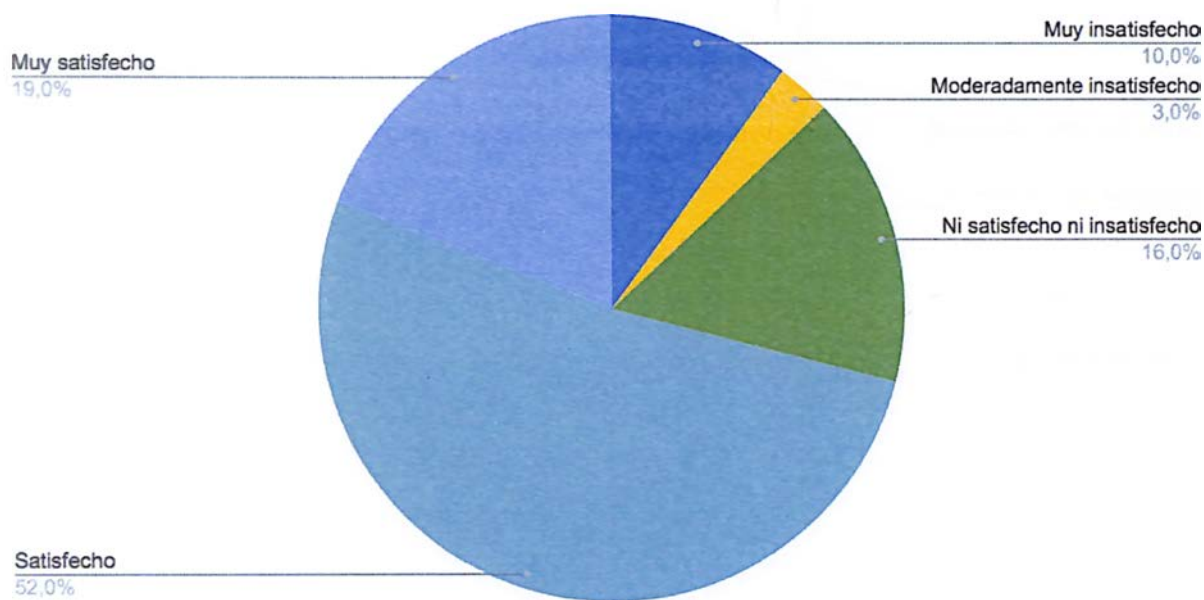


Figura.33.Responsabilidad que tiene asignada. (Elaboración Propia).



**Tabla.36.La posibilidad de utilizar sus capacidades**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	1	3%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	13%
Moderadamente satisfecho	2	6%
Satisfecho	15	49%
Muy satisfecho	6	20%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En la posibilidad de utilizar sus capacidades el 49% respondió satisfecho, seguido con 20% muy satisfecho, el 13% ni satisfecho ni insatisfecho, el 6% moderadamente satisfecho, seguido con 6% muy insatisfecho, el 3% insatisfecho, mientras que 3% moderadamente insatisfecho.

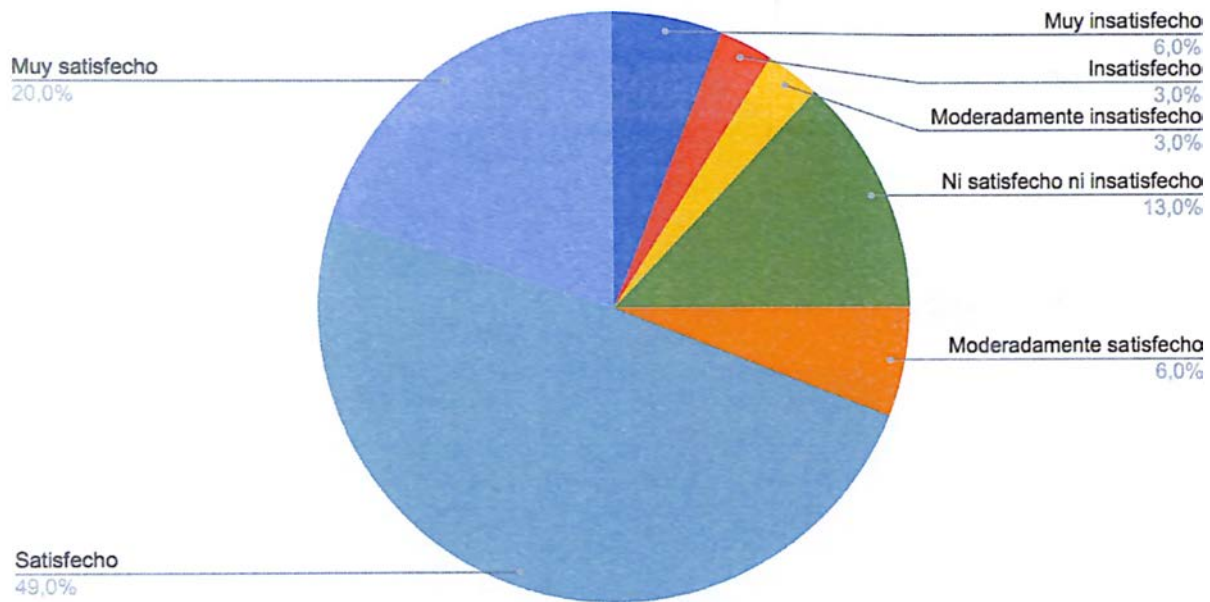


Figura.34.La posibilidad de utilizar sus capacidades. (Elaboración Propia).

**Tabla.37.Sus posibilidades de promocionar**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	10%
Insatisfecho	3	10%
Moderadamente insatisfecho	2	6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	6%
Moderadamente satisfecho	3	10%
Satisfecho	10	32%
Muy satisfecho	8	26%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 32% respondió que satisfecho, sus posibilidades de promocionar, seguido con 10% muy satisfecho, el 10% moderadamente satisfecho, seguido con 10% muy insatisfecho, el 10% insatisfecho, el 6% moderadamente insatisfecho, mientras que 6% ni satisfecho ni insatisfecho.

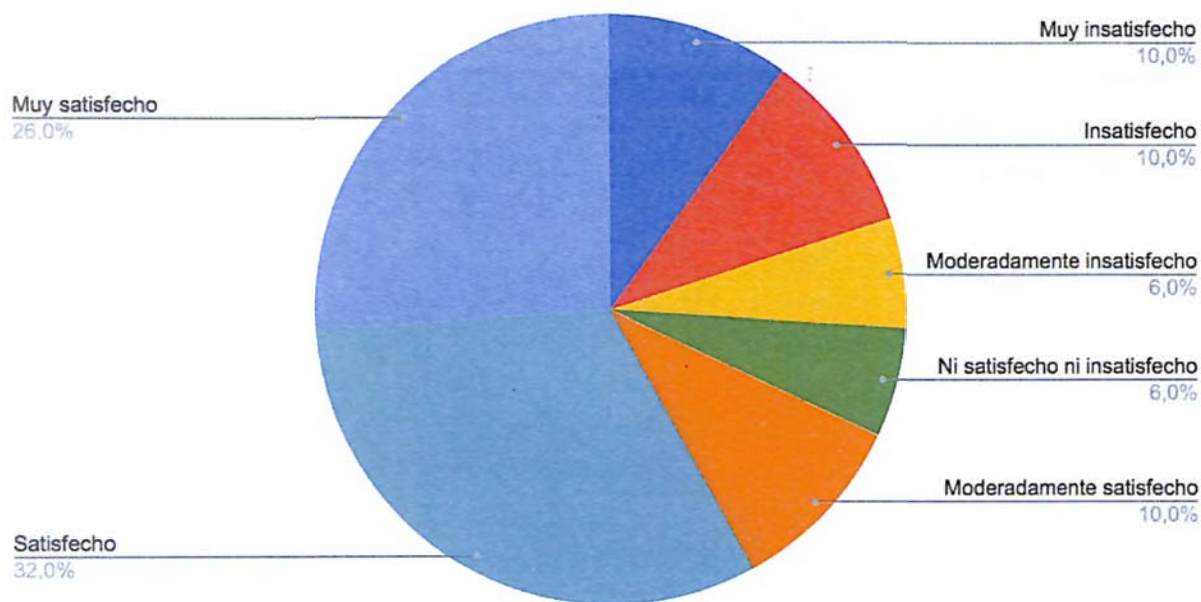


Figura.35.Sus posibilidades de promocionar. (Elaboración Propia).

**Tabla.38. La atención que se le presta a las sugerencias que hace**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3%
Insatisfecho	1	3%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	16%
Moderadamente satisfecho	5	16%
Satisfecho	14	46%
Muy satisfecho	4	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 46% respondió que satisfecho, la atención que se le presta a las sugerencias que hace, seguido con 16% ni satisfecho ni insatisfecho, el 3% moderadamente insatisfecho, el 13% muy satisfecho, el 3% muy insatisfecho, seguido con 3% insatisfecho, mientras que moderadamente satisfecho con 16%.

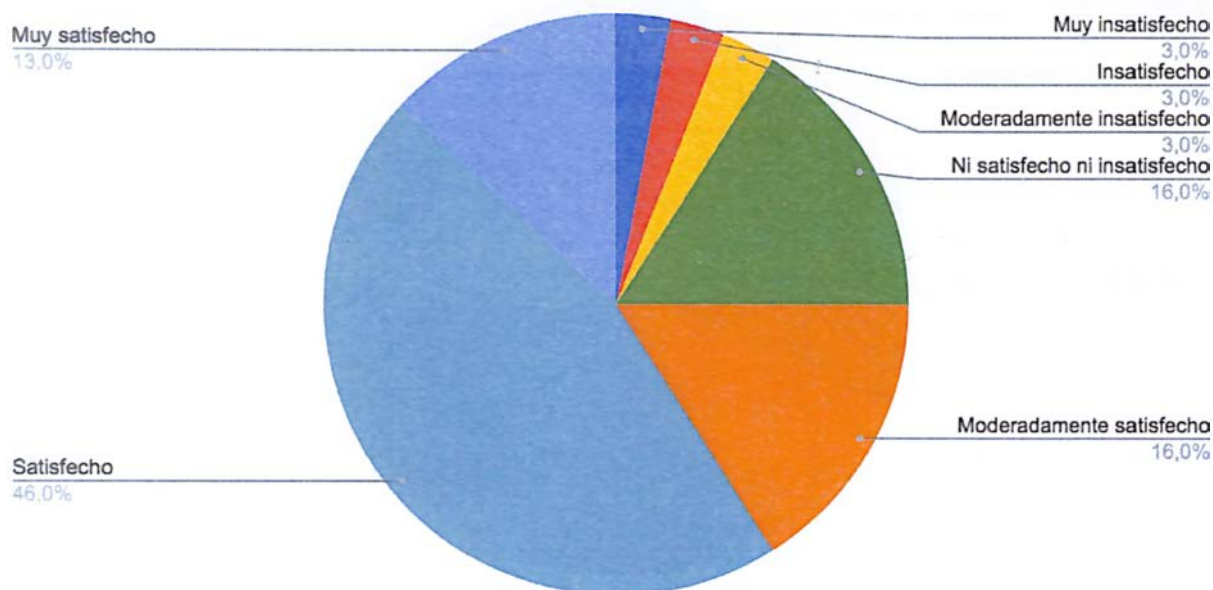


Figura.36. La atención que se le presta a las sugerencias que hace. (Elaboración Propia).



**Tabla.39. La variedad de tareas que realiza en su trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	0	0%
Moderadamente insatisfecho	4	13%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	13%
Moderadamente satisfecho	3	10%
Satisfecho	14	45%
Muy satisfecho	4	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 45% respondió que satisfecho, la variedad de tareas que realiza en su trabajo, seguido con 13% moderadamente insatisfecho, el 13% ni satisfecho ni insatisfecho, 10% moderadamente satisfecho, el 13% muy satisfecho, mientras que 6% muy insatisfecho.

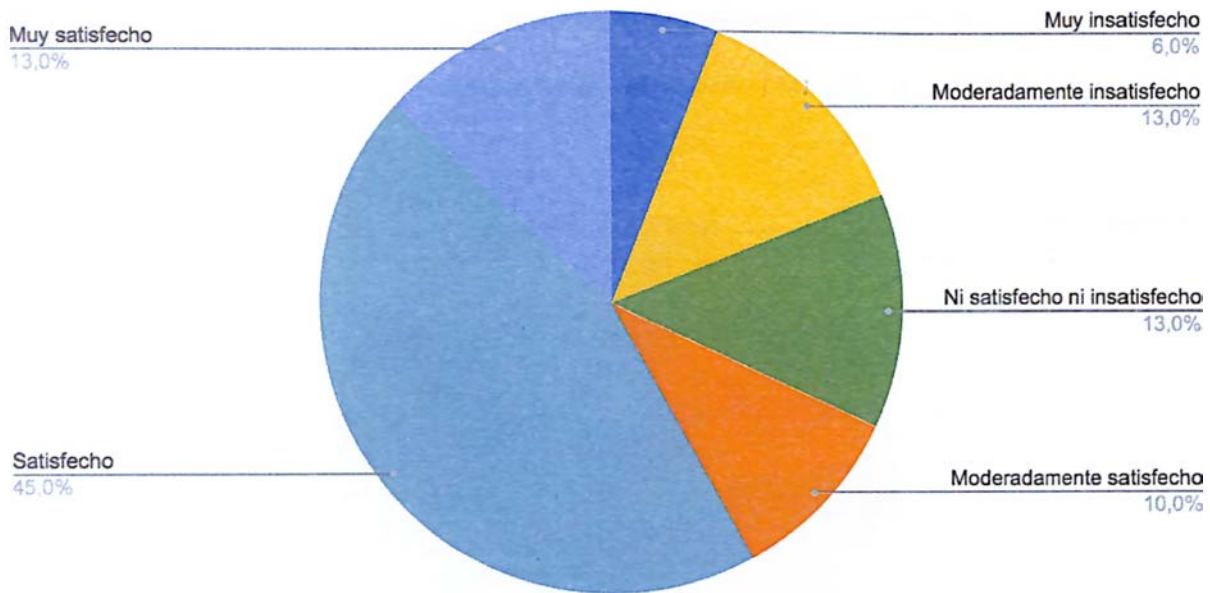


Figura.37. La variedad de tareas que realiza en su trabajo. (Elaboración Propia).

## Satisfacción Extrínseca

**Tabla 40. Condiciones físicas de su trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	4	13%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	6%
Moderadamente satisfecho	7	24%
Satisfecho	10	32%
Muy satisfecho	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En las condiciones físicas de su trabajo, el 32% respondieron que satisfecho, el 24% moderadamente satisfecho, muy satisfecho con 16%, seguido con 13% insatisfecho, el 6% ni satisfecho ni insatisfecho, el 6% muy insatisfecho, mientras que moderadamente insatisfecho con 3%.

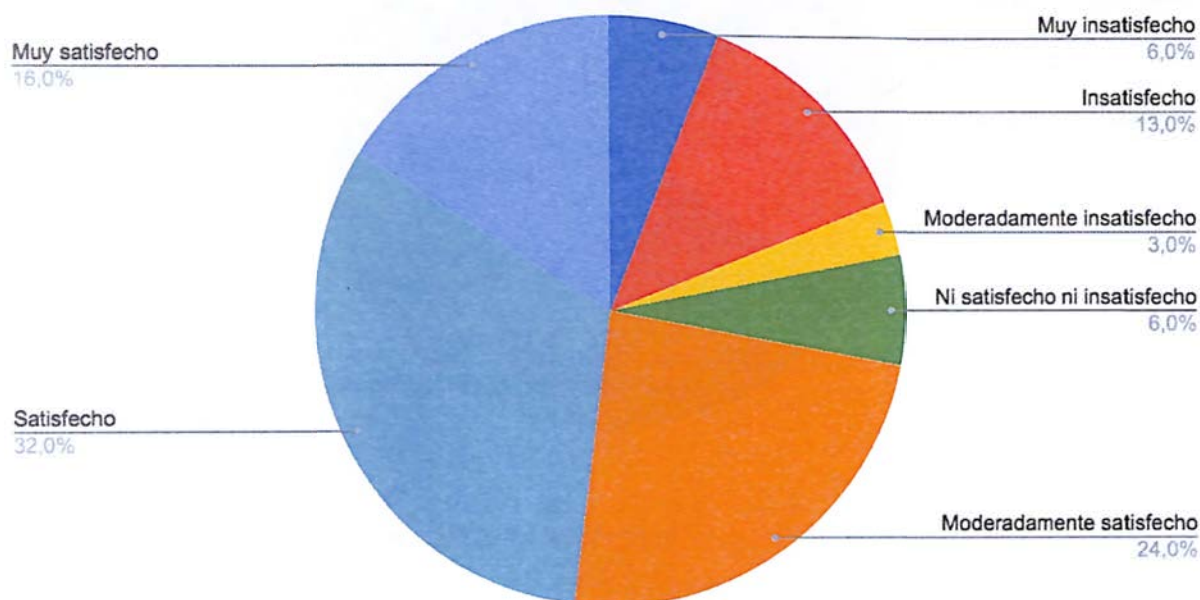


Figura 38. Condiciones físicas de su trabajo. (Elaboración Propia).

**Tabla.41. Sus compañeros de trabajo**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3%
Insatisfecho	2	6%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	3%
Moderadamente satisfecho	6	19%
Satisfecho	14	46%
Muy satisfecho	6	20%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep,).

El 46% de los encuestados respondieron que satisfecho, sus compañeros de trabajo, el 20% muy satisfecho, seguido con un 19% moderadamente satisfecho, el 6% insatisfecho, muy insatisfecho con 3%, el 3% moderadamente insatisfecho, el 3% ni satisfecho ni insatisfecho.

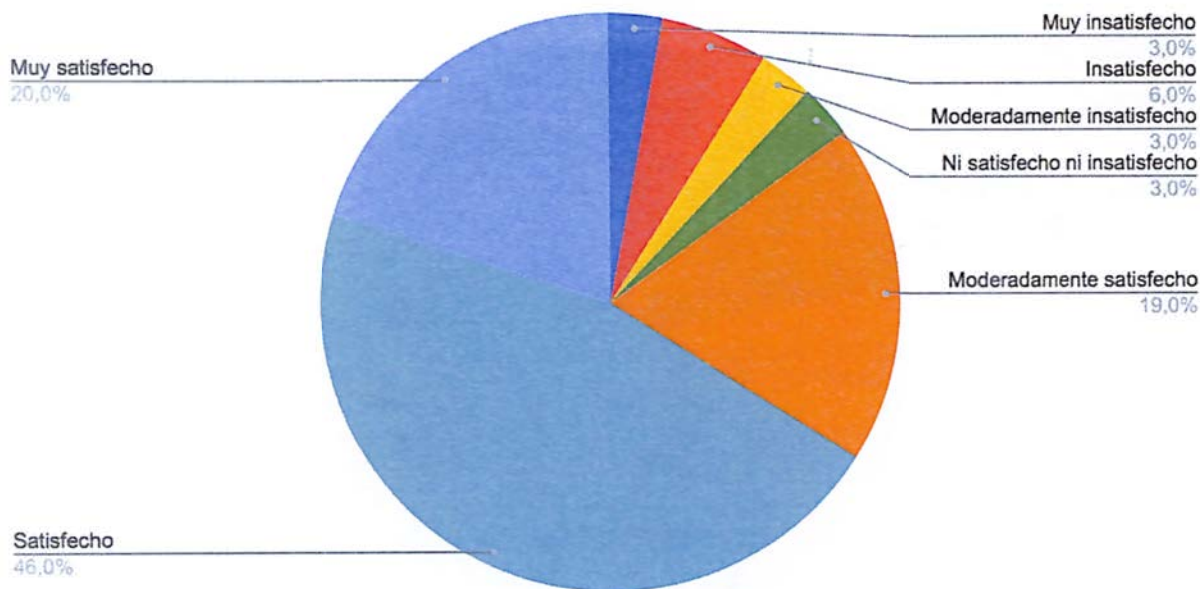


Figura.39.Sus compañeros de trabajo. (Elaboración Propia).



**Tabla.42. Superior inmediato**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	2	6%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	10%
Moderadamente satisfecho	6	20%
Satisfecho	10	32%
Muy satisfecho	8	26%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 32% de los encuestados respondieron que satisfecho, su superior inmediato, el 26% muy satisfecho, seguido con un 20% moderadamente satisfecho, el 6% insatisfecho, muy insatisfecho con 6%, el 10% ni satisfecho ni insatisfecho.

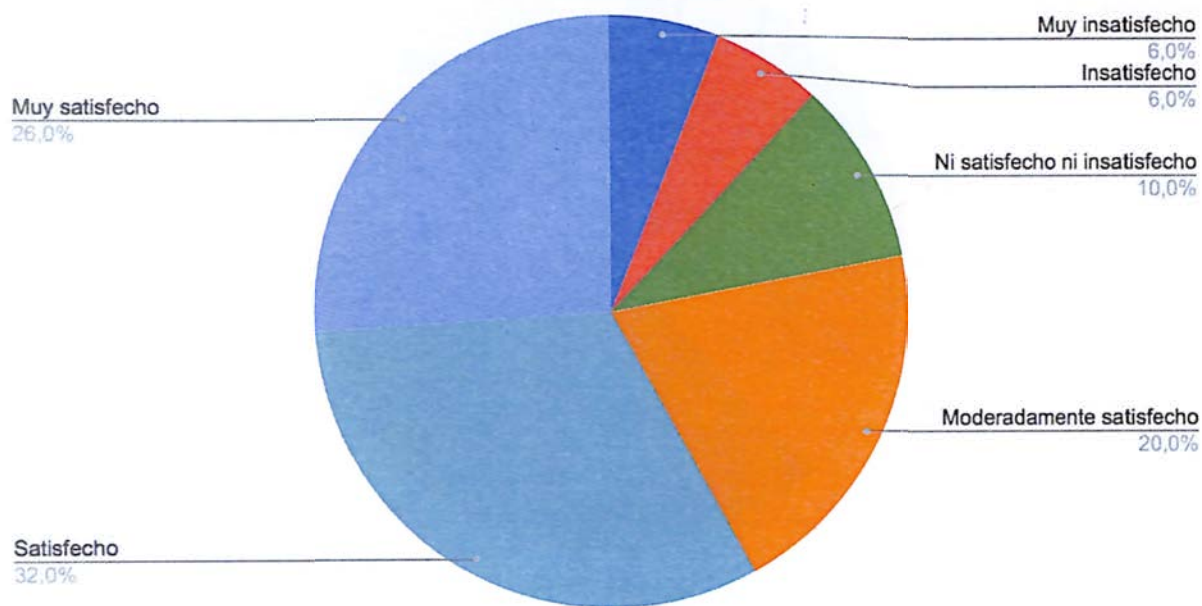


Figura.40.Superior inmediato. (Elaboración Propia).

**Tabla.43. Su salario**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	19%
Insatisfecho	4	13%
Moderadamente insatisfecho	2	6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	13%
Moderadamente satisfecho	8	26%
Satisfecho	7	23%
Muy satisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

En su salario, el 26% de los encuestados respondieron que moderadamente satisfecho, seguido con un 23% satisfecho, 13% ni satisfecho ni insatisfecho, el 19% muy insatisfecho, 13% insatisfecho, el 6% moderadamente insatisfecho.

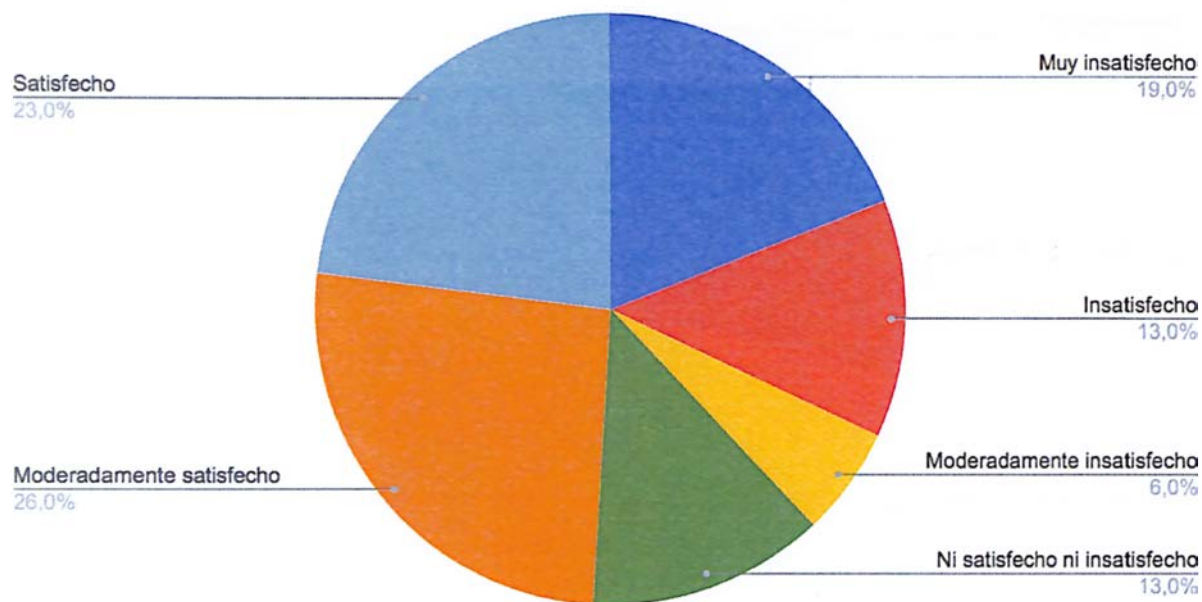


Figura.41.Su salario. (Elaboración Propia).

**Tabla.44. Relación entre dirección y colaboradores de la empresa**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3%
Insatisfecho	4	13%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	13%
Moderadamente satisfecho	6	19%
Satisfecho	9	29%
Muy satisfecho	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 29% de los encuestados respondieron que satisfecho, seguido con un 23% muy satisfecho, el 19% moderadamente satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho con 13%, insatisfecho con 13%, mientras que 3% muy insatisfecho.

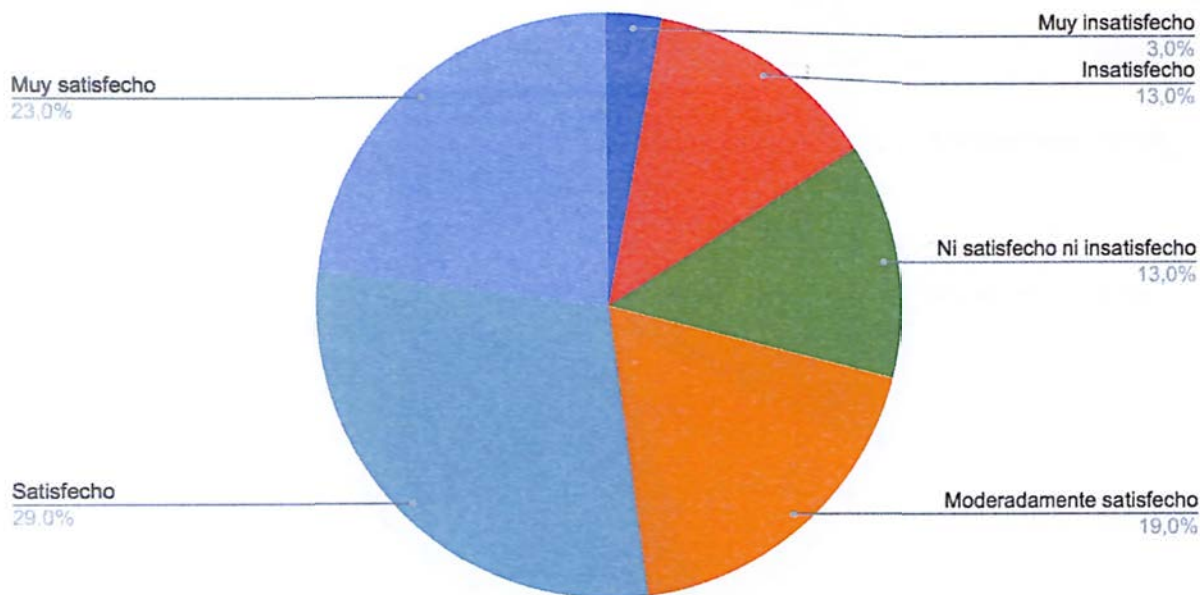


Figura. 42. Relación entre dirección y colaboradores de la empresa. (Elaboración Propia).



**Tabla.45. El modo en que la empresa está gestionada**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	4	13%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	16%
Moderadamente satisfecho	4	13%
Satisfecho	13	42%
Muy satisfecho	4	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 42% de los encuestados respondieron que satisfecho, el modo en que la empresa está gestionada, el 13% muy satisfecho, seguido con un 13% moderadamente satisfecho, el 16% ni satisfecho ni insatisfecho, el 13% insatisfecho, mientras que 3% moderadamente insatisfecho.

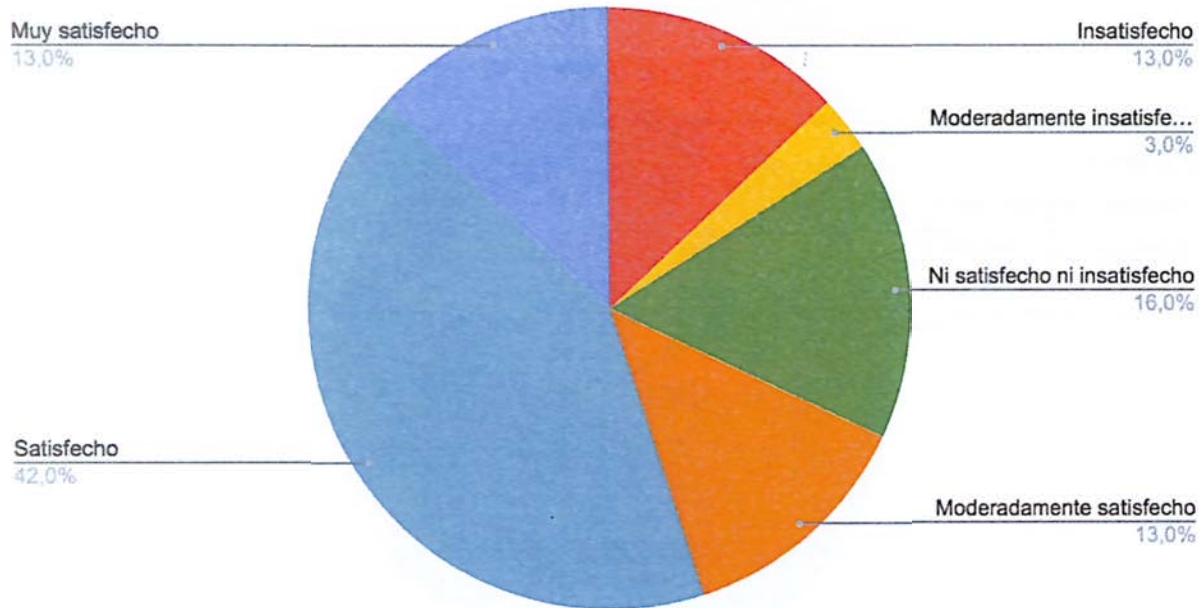


Figura.43. El modo en que la empresa está gestionada. (Elaboración Propia).

**Tabla.46. Su horario de trabajo**

Indicador	Frecuencias	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	2	6%
Moderadamente insatisfecho	1	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	3%
Moderadamente satisfecho	2	7%
Satisfecho	17	55%
Muy satisfecho	6	20%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes 2021 (Elaboración Propia del Infotep.).

El 55% de los encuestados respondieron que satisfecho, su horario de trabajo, muy satisfecho con 20%, seguido con un 6% muy insatisfecho, el 6% insatisfecho, el 7% moderadamente satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho con 3%, mientras que moderadamente insatisfecho con 3%.

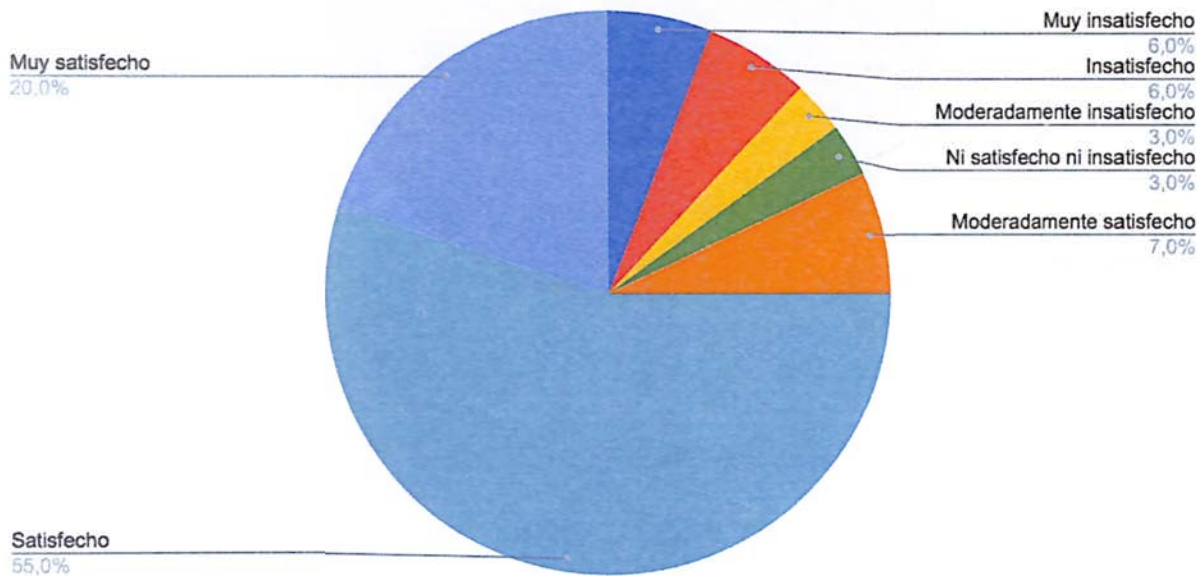


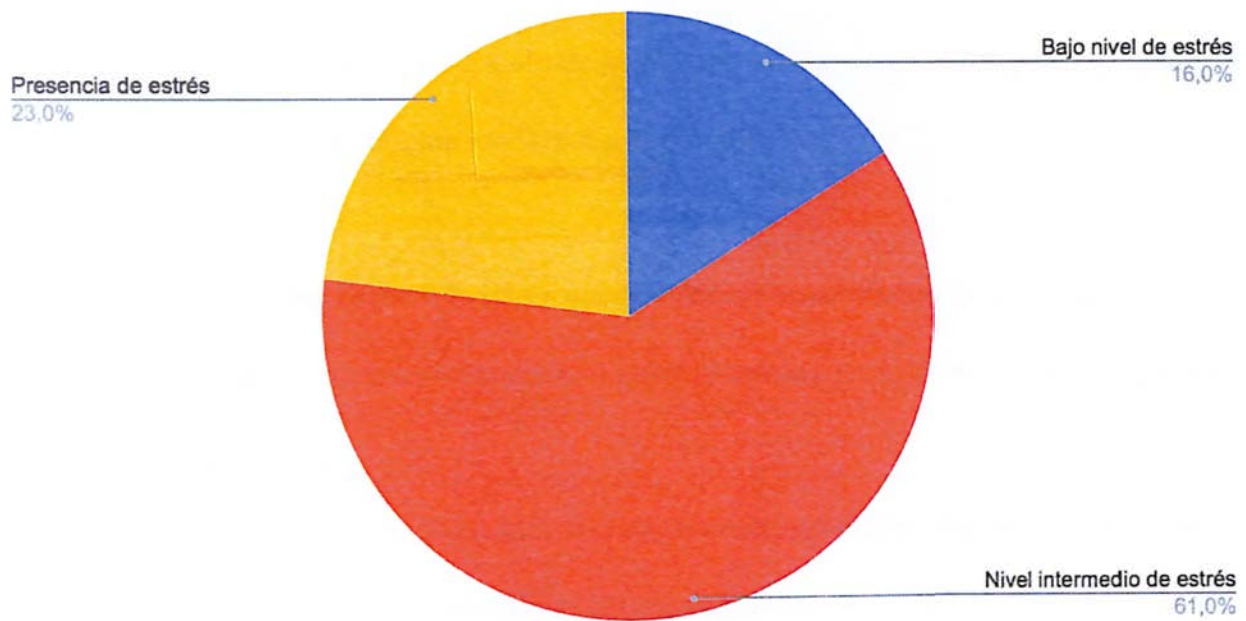
Figura.44.Su horario de trabajo. (Elaboración Propia).

**Tabla.47 .Nivel de Estrés de los Colaboradores Gerencial de Infotep**

Indicadores	Frecuencias	Porcentaje
Nivel bajo de estrés	5	16%
Nivel intermedio de estrés	19	61%
Presencia de estrés	7	23%
Nivel alto de estrés	0	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los Gerentes2021 (Elaboración Propia del Infotep).

Segun el nivel Nivel de Estrés de los Colaboradores Gerencial de Infotep, se observa que el 61% de los encuestados respondieron nivel intermedio de estrés, el 23% presencia de estrés, mientras el 16% nivel bajo de estrés.





## 4.2 Conclusiones

Los ámbitos en los que se desarrolla el ser humano se presentan aspectos que generan estrés, uno de éstos es el área laboral que actualmente es perjudicada por este, en especial cuando los individuos no están preparados para lograr el cumplimiento con las demandas del medio, por lo que es motivo de urgencia que las organizaciones tomen en consideración que la mejor forma de evitar la presencia de estrés laboral es iniciar a implementar y hacer vida metodologías encaminadas a la prevención y manejo del estrés cuyo objetivo aplicado a esta temática sería la obtención de resultados útiles como el afrontamiento idóneo con eficiencia y eficacia de situaciones generadoras de estrés laboral, partiendo de la obvia realidad saliendo de esta forma del círculo de la comodidad que si no se rompe lleva a los individuos a situaciones de resignación frente a la realidad.

Es por eso por lo que frente a la interrogante anteriormente planteada surge una luz en medio de la oscuridad y esa luz es comenzar a guiar el camino para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva.

De acuerdo a los objetivos planteados en este estudio y en cumplimiento con el primer objetivo específico que pretendía identificar los elementos se vinculan con el estrés en los colaboradores del nivel gerencial del INFOTEP, se pudo observar en el cuestionario aplicado, que las respuestas más predominantes que determinan el estrés laboral han sido debido al COVID-19 y medidas de distanciamiento, con un 39% de porcentaje de respuestas, a seguidas de un 19% que indica que los problemas personales han sido parte de los elementos más estresores durante la pandemia. De igual manera una respuesta que arroja un resultado cuestionable es la del respeto por parte del supervisor, donde un 46% indica que su

supervisor no le respeta dentro de su espacio laboral. De igual manera por encima del 36% se indicó que las políticas y procedimientos establecidos no les permiten accionar a dar un resultado debido a la posible burocracia que tiene cada caso para su solución, pudiendo esto ser un factor determinante dentro de los elementos vinculados con el estrés.

Es posible percibir que, en todas las esferas del planeta, este virus está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso por lo que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre qué hacer para afrontar este problema.

Asimismo, para cumplir con el segundo objetivo planteado, se ha obtenido como resultado según el instrumento aplicado, que el nivel de estrés actual que presentan los colaboradores del nivel gerencial de INFOTEP tras la pandemia es un nivel intermedio de estrés con un 61%. Esto indica que existen factores estresantes actualmente dentro de la entidad y aunque no existe un nivel alto de estrés, es importante tomar acción rápida para combatir dichos factores estresores, logrando incrementar así un mejor clima y productividad laboral.

Por lo que con relación al tercer y último objetivo relacionado a los factores predominantes que inciden en el nivel de satisfacción de los colaboradores con su espacio laboral luego de la re inserción presencial tras el COVID-19, se obtuvo como resultado que por encima de un 32% las respuestas de los gerentes indican que hay una alta satisfacción de los encuestados con relación a los factores intrínsecos y extrínsecos, por igual con el trato y

manejo entre sus iguales o compañeros de trabajo en general. En más de un 55% los encuestados han indicado se encuentran a gusto con su horario laboral y el modo en que la empresa se encuentra gestionando la administración del personal. Un resultado predominante dentro de los factores extrínsecos que pudieran ser mejorados a modo interno como entidad es el factor salarial, ya que dentro del porcentaje arroja en un 13% que los colaboradores están moderadamente satisfechos.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando se desmotive frente una situación imprevista, o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.

Es por eso por lo que la aplicación de nuevas estrategias para adaptarnos a los cambios traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen estrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.



### 4.3 Recomendaciones

Por lo antes mencionado se hacen algunas recomendaciones referentes al tema de investigación que son las siguientes:

- Que la entidad pueda fomentar un ambiente laboral favorable a través de la implementación de planes eficaces de afrontamiento, planificación preventiva y propuestas de reducción de riesgos de salud.
- Revisión de los procesos y políticas actuales en general, logrando alcanzar un equilibrio entre el cumplimiento de los procesos, pero también la agilización del servicio a partir de procesos menos burocráticos para la toma de decisiones.
- Desarrollar programas de capacitación y desarrollo, así como programas de asistencia y salud que puedan aportar a los colaboradores herramientas para reconocer y moderar sus emociones y aquellas competencias blandas y de gestión de equipos.
- Fomentar canales de comunicación abierta para escalar nuevas propuestas, dudas e inquietudes que favorezcan a un mejor ambiente de trabajo.
- Evaluar la factibilidad para aplicar programas de beneficios tales como de salud física, emocional y mental, actividades de integración, incentivo económico, desarrollo, excelencia al mérito.
- Promover programas de jornadas flexibles permitiendo un mayor balance entre las relaciones personales y laborales de este personal.
- Procedimentar y dar a conocer al personal de manera continua, acerca de las políticas relacionadas a las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, para aumentar la sensibilización, información y preparación de los colaboradores en todos estos aspectos relacionados a la institución.

- Implementar un plan eficaz para gestionar los factores estresantes que se han identificado. Dicho plan debería diseñarse de acuerdo con las necesidades individuales de cada empleado.
- Clarificar los roles dentro de cada perfil que compone la estructura organizacional de manera que la carga laboral sea equitativa y motivadora.

## Parte 5. Consultas Bibliográficas

### Referencias Bibliográficas

- Ahorsu, D. K., Lin C. Y., Imani, V., Saffari, M., Griffiths, M. D., & Pakpour, A. H. (2020). The fear of COVID-19 scale: development and initial validation. *International journal of mental health and addiction*. doi: 10.1007/s11469-020-00270-8
- Ahorsu, et al., (2020) y la Escala de Eventos de Impactos Estresantes Revisada (Weiss, 1996; adaptación española de Baguena et al., 2001).
- Baguena, M.J., Villarroya, E., Beleña, A., Roldan, C., & Reig, R. (2001). Psychometric properties of the Spanish version of the Impact of Event Scale-Revised (IES-R). *Análisis y Modificación de Conducta*, 27(114), 581-604.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84. En: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_arttext)
- Carballal, S. (2014). Evaluación del Síndrome de Burnout en un Centro de Salud. Recuperado en el 2014. En: <http://revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/133>
- Castro, A., & Lupano, M., (2007). Teorías implícitas del liderazgo y calidad de la relación entre líder y seguidor. *Boletín de Psicología*, No 89. Recuperado en Marzo 2007, 7-28. De: <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N89-1.pdf>





- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2014). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.psicologiacientifica.com/publicacione: biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicacione: biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)
- Escala, S. E. (2015). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2006, de <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
- Escala, S. E. (2017). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. Extraído el 12 de julio, 2017, disponible en internet: <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
- Espinoza, A., Pernas, A., & González, L., (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades médicas*, 18(3), 697-717. Recuperado en el 2018. En: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202018000300697](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697)
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. Obtenido de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgospsicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Recuperado Junio, 2012. En [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext)

González C., (1998) citado en Cristobal, E., (2021). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Fevistapsicologia.Org*. Recuperado el 17 de octubre de 2021. En: <https://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>

González Cabanach, R (1998) " Comunicación estrés y accidentabilidad. *Tres*

Govea, G., Domínguez, E., & San Agustín,Q. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 11. Recuperado en el 2012. En: <https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.zip>

Graneros, J., (2018). Factorespsicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería. Recuperado en el 2018. En: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores\\_GranerosTairo\\_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas). Recuperado en el 2011. En: <https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>

Ivancevich&Matteson, (1989). *Grupos Humanos y Categorías Sociales: Estudios de Psicología Social*. Herder, Barcelona 1989.

Martínez, A., (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de La Cuestión. Recuperado en septiembre de 2010. En: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>



Maslach, C., (2009). Comprendiendo el Burnout. Recuperado el 4 de mayo de 2009. En:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c\\_t32-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636415753&Signature=Dxnc0RHJvSk9urYYNA8jvRuzQOPKventLLpg~3j1RlmtOnDntTs8u8MeZO5n9CjEYEsmaMa~7AuSqbYflpeuyPX~FIO2G3LMLUdDXNzfHkRjL3q36wZMtQFAIPbhCoh5SWrgeKtaj~xL6cpbVzJ9WeXB-GYLD7RzJCN-4wUAGarr~yU1mKqdpqX5l35-wu-vfrhAkZ3yPDjLEoqA6lWFPMW2sHc2TID41w2tJZarTup~yQPAMOdWV7O0P8WkS3ZsSptiQwVGZCiLfXsa7A5Zvd8Dsgn7ZaYg6ddZZLEV3Nw5to6~k6NVkQXj051kx20J7hAOMrvwVDBHK4F8qWIPg\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636415753&Signature=Dxnc0RHJvSk9urYYNA8jvRuzQOPKventLLpg~3j1RlmtOnDntTs8u8MeZO5n9CjEYEsmaMa~7AuSqbYflpeuyPX~FIO2G3LMLUdDXNzfHkRjL3q36wZMtQFAIPbhCoh5SWrgeKtaj~xL6cpbVzJ9WeXB-GYLD7RzJCN-4wUAGarr~yU1mKqdpqX5l35-wu-vfrhAkZ3yPDjLEoqA6lWFPMW2sHc2TID41w2tJZarTup~yQPAMOdWV7O0P8WkS3ZsSptiQwVGZCiLfXsa7A5Zvd8Dsgn7ZaYg6ddZZLEV3Nw5to6~k6NVkQXj051kx20J7hAOMrvwVDBHK4F8qWIPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21)

Matos, J. A. (2015). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

Melgosa, J. (2019). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Meyreles, (2020). El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías, disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_739995/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang-es/index.htm)

Mir, P., Gómez, M., & Contreras, B., (2021). Impacto del confinamiento por la Covid-19 en España y República Dominicana. Un estudio transcultural con jóvenes emergentes y adultos. Recuperado el 5 de julio de 2021. En: <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/1880/1834>

- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado M., & Florez, C. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. Recuperado el 22 de julio de 2020 [citado 16 de octubre de 2021]. En: <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890>
- Moran, A. (2007). Liderazgo en la función directiva. Recuperado en el 2007. En: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUK EwjAw7WF74v0AhXNSzABHafXAWYQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2Fdi alnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5585963.pdf&usg=AOvVaw2X8Ixa9P QLz2qo-Bj-O2pP>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (Covid-19). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Salud mental. Obtenido de [https://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](https://www.who.int/topics/mental_health/es/)
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Salud mental y Covid-19. Obtenido de <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Pachari, L., Pacori, B., & Quispe, N., (2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por covid-19. Recuperado el 20 de diciembre de 2020. En: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3707/Nilda\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3707/Nilda_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Peiró, J. M., Salvador, A. (2015). Control del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Peiró, J. M., Salvador, A. (2016). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Pose, G. (2015). Estrés En La Evaluación Institucional. Extraído el 06 de abril, 2006, de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>

Sampieri, Hernández & Baptista, (2014). Metodología de la Investigación Científica. Mac Graw Hill. México.p. 288.

Santana, S., (2016). El Estrés Laboral y el Desempeño en las Organizaciones. Recuperado el 17 de octubre de 2021. En:<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL%20ESTR%203%89S%20LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Santos, J. A. (2015). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

Santos, J. A. (2015). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

Santos, J. A. (2016), Retcambio: Un Contrafuego De Posibilidades. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

Slipack, O. E. (2016). Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)



- Trujillo, H. M., & González-Cabrera, J. (2007). Propiedades psicométricas de la versión española de la “Escala de estrés percibido”(EEP). *Psicología Conductual*, 15(3), 457-477. En: [https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Trujillo-Mendoza/publication/281744012\\_Propiedades\\_psicometricas\\_de\\_la\\_version\\_espanola\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_Estres\\_Percibido\\_EEP/links/5cb58e5f4585156cd79b0799/Propiedades-psicometricas-de-la-version-espanola-de-la-Escala-de-Estres-Percibido-EEP.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Trujillo-Mendoza/publication/281744012_Propiedades_psicometricas_de_la_version_espanola_de_la_Escala_de_Estres_Percibido_EEP/links/5cb58e5f4585156cd79b0799/Propiedades-psicometricas-de-la-version-espanola-de-la-Escala-de-Estres-Percibido-EEP.pdf)
- Villalobos, J. (2019). Estrés Y Trabajo. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
- War, Cook & Wall, (1979). Prevalence and socio-demographic correlates of psychological health problems in Chinese adolescents during the outbreak of COVID-19. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 1-10. doi:10.1007/s00787-020-01541-4
- Weiss, D. S. (1996): Impact of Events Scale-Revised. In H. Stamm (Ed.), *Measurement of stress, trauma, and adaptation* (pp. 186-188). The Sidran Press.

# Propuesta de Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial en INFOTEP en tiempos de COVID-19



**INFOTEP**  
**Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional**  
**Protocolo de Intervención en el Estrés**  
**Laboral**

**Revisado por:**  
**Aprobado por:**

**Líder del proceso:**  
**Desde: 1/01/2022**  
**Hasta: 31/12/2022**

**Código: INFOTEP-PIE-RR-  
HH-001**

**Versión 0**

**Fecha Emisión: 20/01/2022**  
**Nivel de Revisión: INI**

**Página 1 de 1**

**OBJETIVO GENERAL:**

El objetivo principal de esta propuesta es que la entidad pueda garantizar para beneficio de sus colaboradores gerenciales, programas y medidas aplicables con el fin de prevenir riesgos laborales y psicosociales relacionados al estrés laboral.

**ALCANCE**

Este procedimiento aplicará a los departamentos gerenciales de la zona Regional Metropolitana.

**Responsables involucrados:**

El área encargada de aplicar y hacer cumplir con este procedimiento será el/l representante de Recursos Humanos.

**Liderazgo, Compromiso y Responsabilidades**

**Director General:** Aprueba, autoriza y fomenta esta política o procedimiento de manera anual.

**Recursos Humanos:** Diseña, actualiza, promueve y evalúa el procedimiento de esta política.



## **PROCEDIMIENTO**

Será necesario que la entidad pueda promover ambientes de trabajo saludables a partir de la implementación de las siguientes propuestas:

### **Establecer planes eficaces de afrontamiento de estrés laboral**

- Habilitando un espacio de relajación para que los colaboradores puedan disfrutar de él en horas específicas del día y pautar un día a la semana para que asesores y capacitadores expertos practiquen técnicas de relajación a los gerentes, permitiendo que éstos afronten los síntomas causados por el estrés laboral a modo de propiciar un buen clima organizacional y fortalecer esta parte.
- En los murales de la institución informar de manera continua sobre las causas del estrés a modo de que los colaboradores estén familiarizados con sus consecuencias a nivel físico, psicológico y emocional, incentivando a actuar frente a esta problemática. Esto permitirá crear una estructura en cuanto a la comunicación.
- Diseñar espacios de trabajo cuyas características sean agradables a los colaboradores para lograr un ambiente productivo. Estimular los sentidos a través de la utilización de aromas de salvia, lavanda, rosa y orégano que producen emociones positivas, denominado esto como aromaterapia y que además ayuda a regular el estrés.
- Contar con “espacios creativos” que pudieran estar equipados con pizarras o diseños donde se generen lluvia de ideas y los equipos puedan dirigirse

cuando necesiten hacer uso de ese momento creativo del día para la toma de decisiones, permitiendo el involucramiento de todos los colaboradores y afianzando el respaldo del grupo en la institución.

- Contemplar el uso de plantas y espacios verdes, lo cual favorece la relajación y reducción de estrés. Así mismo, mediante la psicología de color, se incentiva mediante el sentido de la vista espacios con paletas de colores fríos (gris y azul) ya que evocan emociones y tienen un efecto relajante y tranquilizante.
- Contemplar programas de atención psicológica gratuita y de actividades lúdicas para beneficio de los colaboradores.

### **Promover la planificación efectiva del trabajo desde cada rol**

- Proporcionar a los colaboradores las condiciones necesarias para la planificación previa del trabajo: estableciendo canales de comunicación efectiva a todos los niveles, fomentando el trabajo en equipo e integración de todos en la toma de decisiones. Esto se logra en los equipos mediante reuniones recurrentes de seguimiento, las cuales pueden ser semanales para compartir detalle de los objetivos que se esperan lograr y entre todos buscar la mejor estrategia para cumplirlos.
- Trabajar con la promoción de un estilo de liderazgo comunicativo, donde los equipos puedan conocer los objetivos estratégicos establecidos a modo integral por la institución, para de esa forma alinear los mismos a los objetivos individuales de cada área, asegurando el entendimiento y claridad

de todos con relación a las políticas y procesos, así como también del rol e importancia de cada líder para poder lograr las metas individuales.

- cuestionar los procesos de documentación, así como la recepción de los requerimientos, simplificando la rigurosidad que éstos implican, a modo de que se agilicen las documentaciones y aprobaciones.

### **Reducir riesgos laborales asociados a temas de seguridad y salud**

- Diseñar y dar a conocer los planes de contingencia, identificando estrategias prevenir riesgos asociados a seguridad y salud laboral.
- Estandarizar procesos que permitan una rápida respuesta ante situaciones de riesgos que involucren el personal de trabajo, así como permitir que se actualicen a las nuevas metodologías y programas aplicados.
- Identificar posibles áreas de riesgos de la institución para establecer propuestas de mejora, lo que beneficia y da orden a la estructura organizacional.

Procedimentar y dar a conocer al personal de manera continua, acerca de las políticas relacionadas a las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores para aumentar la sensibilización, información y preparación de los colaboradores en todos los aspectos relacionados a la institución:

- Medidas aplicadas ante el COVID, uso de mascarillas, distanciamiento, desinfección y demás.



- La entidad deberá asegurar estos insumos de manera permanente, así como también distanciamiento físico dentro de las áreas de trabajo, fomentando espacios de trabajos seguros y limpios.

### **Fomentar de manera continua Planes Formativos y de Desarrollo**

- Diseñar programas de capacitación enfocados en desarrollar habilidades blandas de forma continua, la cual pueda constatar una progresiva evaluación de la efectividad en los colaboradores entrenados.
- Desplegar cursos e-learning de inducción general e inducción al puesto, para impartir experiencias más ricas que hacen el aprendizaje más efectivo al poner a disposición de los colaboradores el nuevo aprendizaje donde quiera que estén y siempre que lo necesiten. Una de las mayores causas de estrés laboral es saber que se espera de ti como colaborador un resultado y no tener claridad de cómo proceder debido a desconocimiento de procesos, tareas o herramientas.

### **Fomentar canales de comunicación abierta para escalar nuevas propuestas, dudas e inquietudes que favorezcan a un mejor ambiente de trabajo:**

- Establecer líneas telefónicas anónimas con sus respectivas extensiones donde se le brinde soporte físico y psicológico al colaborador en determinada situación.

**Desarrollar nuevos programas de beneficios que puedan impactar en los siguientes renglones:**

- Programa de salud física: atención médica o psicológica en casos de enfermedad o COVID-19, para beneficio tanto del colaborador como de sus familiares que conviven en el hogar.
- Beneficios a través de programas de actividades físicas para evitar el riesgo de enfermedad por sedentarismo.
- Motivar charlas de salud emocional y mental.
- Promover actividades de integración
- Incentivo económico
- Establecer programas de excelencia al mérito, para lograr una mayor satisfacción de los colaboradores.

**Promover programas de jornadas flexibles permitiendo en los colaboradores un mayor balance entre las relaciones personales y laborales.**

- Reducir el horario de trabajo de los viernes, permitiendo que este beneficio sirva de motivador para los colaboradores.
- Programar field days de manera semestral, de modo que todos los colaboradores se puedan integrar y conocer mejor a través de estos espacios de encuentro más informales.

Todas las propuestas establecidas en este documento deberán diseñarse y contemplar el impacto en las necesidades individuales de cada empleado, de manera que pueda asegurarse una efectividad del proyecto.



## Encuestas

Sección 1 de 3

### Encuesta de Opinión Líderes

Reciba un cordial saludo, a la vez que le informamos somos un grupo de estudiantes que tiene como objetivo el presentar un trabajo de investigación en la UNPHU en Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial tras la pandemia del COVID-19. Por este motivo requerimos pueda responder a este cuestionario, ya que la recopilación de estas informaciones nos servirán de gran valor para establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio planteado. Las informaciones suministradas serán manejadas de forma estrictamente confidencial, no serán divulgadas y solo serán utilizadas para los fines de elaboración de este trabajo de investigación, por lo que le pedimos pueda completar las preguntas de forma más objetiva y sincera posible. Dichos comentarios y sugerencias serán tomados en consideración para ofrecer a la entidad en estudio acciones de mejora continua. Le agradecemos el tiempo dedicado a apoyarnos en este proceso.

#### Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Género:

- Femenino
- Masculino
- Indistinto



Género: \*

- Femenino
- Masculino
- Indistinto

Edad: \*

- Menos de 21 años
- Entre 22 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- 51 años o más

Tiempo que tiene en la empresa: \*



Tiempo que tiene en la empresa: \*

- Menos de 1 año
- Entre 1 año y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 5 años

¿Qué situaciones entiende usted que le pueden estar generando estrés? \*

- COVID-19 y medidas de distanciamiento
- Cambio de gobierno
- Problemas personales
- Problemas laborales
- Otro

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

## Encuesta de Estrés Laboral

El siguiente cuestionario se utiliza para la detección de estrés y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

1. Comprendo la misión y metas de la organización. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre





2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

3. Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



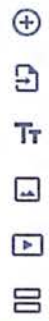
5. Recibo apoyo de mi supervisor ante situaciones presentadas. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



6. Mi supervisor no me respeta. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



...

7. Formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



8. Mi equipo respalda mis metas profesionales. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



9. Mi equipo disfruta de estatuas o prestigio dentro de la organización. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



...

10. La estrategia de la organización es bien comprendida. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



11. Las políticas generales impiden el buen funcionamiento. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



13. Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre





14. Se dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competitivo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



15. Tengo derecho a un espacio privado de trabajo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



16. La estructura formal tiene demasiada aglomeración de trabajo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



17. Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



18. Mi equipo se encuentra desorganizado. \*

- Nunca
- Raras veces



18. Mi equipo se encuentra desorganizado. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



19. Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente



19. Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me delega mi supervisor. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

20. La organización carece de dirección y objetivo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente



20. La organización carece de dirección y objetivo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



21. Mi equipo me presiona bastante. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente



22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



23. Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario. \*

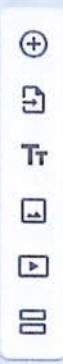
- Nunca
- Raras veces





23. Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre



24. La cadena de mando se respeta. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente



24. La cadena de mando se respeta. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

25. Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. \*

- Nunca
- Raras veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 3

## Encuesta de Satisfacción Laboral

El siguiente cuestionario permite analizar sobre cuáles con las causas que provocan dicho estrés con relación al puesto de trabajo, facilitando la toma de decisiones en el caso que sea necesario.

### SATISFACCIÓN INTRÍNSECA

A continuación, marque con una X, atendiendo a cómo se sienta de acuerdo a cada ítem:

Libertad para elegir su propio método de trabajo. \*

## Encuesta de Satisfacción Laboral

El siguiente cuestionario permite analizar sobre cuáles con las causas que provocan dicho estrés con relación al puesto de trabajo, facilitando la toma de decisiones en el caso que sea necesario.

### SATISFACCIÓN INTRÍNSECA

A continuación, marque con una X, atendiendo a cómo se sienta de acuerdo a cada ítem:

Libertad para elegir su propio método de trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Responsabilidad que tiene asignada. \*

- Muy insatisfecho



Responsabilidad que tiene asignada. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



La posibilidad de utilizar sus capacidades. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



Sus posibilidades de promocionar. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho





La atención que se le presta a las sugerencias que hace. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



La variedad de tareas que realiza en su trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho



La variedad de tareas que realiza en su trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



### SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA

A continuación, marque con una X, atendiendo a cómo se sienta de acuerdo a cada ítem:

Condiciones físicas de su trabajo. \*

- Muy insatisfecho



Condiciones físicas de su trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



Sus compañeros de trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



Su superior inmediato. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



Su salario. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Relación entre dirección y colaboradores de la empresa. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho



Relación entre dirección y colaboradores de la empresa. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

El modo en que la empresa está gestionada. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho





El modo en que la empresa está gestionada. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



Su horario de trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho



Su horario de trabajo. \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



Su estabilidad en el empleo \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho



- Satisfecho
- Muy satisfecho

Su estabilidad en el empleo \*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

## Instrumento del Proceso de Reinserción Laboral

Reciba un cordial saludo, a la vez que le informamos somos un grupo de estudiantes que tiene como objetivo el presentar un trabajo de investigación en la UNPHU en Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial tras la pandemia del COVID-19. Por este motivo requerimos pueda responder a este cuestionario, ya que la recopilación de estas informaciones nos servirán de gran valor para establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio planteado. Las informaciones suministradas serán manejadas de forma estrictamente confidencial, no serán divulgadas y solo serán utilizadas para los fines de elaboración de este trabajo de investigación, por lo que le pedimos pueda completar las preguntas de forma más objetiva y sincera posible. Dichos comentarios y sugerencias serán tomados en consideración para ofrecer a la entidad en estudio acciones de mejora continua. Le agradecemos el tiempo dedicado a apoyarnos en este proceso.

1. ¿Cuáles aspectos a modo de gestión del personal pueden reforzarse para evitar riesgo de estrés laboral en los líderes? \*

- Implementar programas de compensación
- Implementar programas de integración
- Charlas educativas
- Planes de asistencia psicológica
- Otro



1. ¿Cuáles aspectos a modo de gestión del personal pueden reforzarse para evitar riesgo de estrés laboral en los líderes?

1 respuesta



- Implementar programas de compensación
- Implementar programas de integración
- Charlas educativas
- Planes de asistencia psicológica
- Otro

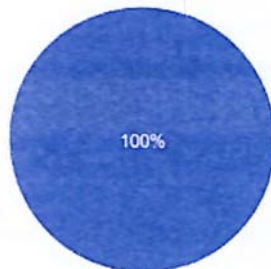
2. ¿Cómo el COVID-19 afectó a los empleados y la dinámica interna de la empresa?

1 respuesta

No

3. ¿Los colaboradores trabajaron a distancia?

1 respuesta



- Sí
- No

4. ¿Durante qué tiempo trabajaron a distancia?

1 respuesta

El tiempo establecido por el Ministerio de Salud Pública

5. Actualmente, ¿ya retornaron a la presencialidad?

1 respuesta



6. ¿Cuáles estrategias se implementaron en el INFOTEP para asegurar una reinserción laboral segura?

1 respuesta

Las disposiciones de la resolución No. 000048 del Ministerio de Salud Pública, a parte, de las internas como la puesta de estaciones de lavamanos en todo alrededor de la institución, para que al momento de entrar o salir de las aulas los participantes y/o visitantes, puedan higienizar sus manos en conjunto con el uso de las mascarillas y el distanciamiento social.

7. ¿Qué tan satisfactorio resultó ser el proceso de la protección a la higiene para asegurar la presencialidad de los empleados?

1 respuesta

Un éxito, hasta el momento no se ha registrado contagios producidos por contacto con alguien que labora en la institución.

8. Las reuniones actuales y capacitaciones, ¿se llevan a cabo de manera presencial o virtual?

1 respuesta





9. ¿Qué estrategias se implementan en el INFOTEP para lograr una comunicación efectiva en tiempos de pandemia?

1 respuesta

Utilizamos todos los medios virtuales y tecnológicos para mayor alcance.

10. Durante la pandemia, ¿hubo algún incentivo económico para los colaboradores?

1 respuesta



11. ¿Hubo empleados que fallecieron o fueron afectados por COVID?

1 respuesta

Afectados por COVID

12. ¿Cómo ha sido la receptividad de la empresa para mantener insumos de higiene y medidas de distanciamiento?

1 respuesta

Excelente

13. Actualmente, ¿exigen a los colaboradores que posean tarjeta de vacunación con ambas dosis?  
¿Qué medidas han tomado con aquellos que no la posean?

1 respuesta

Sí. Hasta el momento todos los empleados tienen la segunda dosis.

## Tablas Interpretaciones de Resultados de Gerentes

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	6	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	7	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	4	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	6	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	6	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	6	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	4	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	39	BAJO NIVEL DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	42	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	43	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	21	PRESENCIA DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	14	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	7	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	17	NIVEL DE ESTRÉS INTERMEDIO EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	8	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	92	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	17	Le gusta lo que hace, pero podría mejorar
Satisfacción Extrínseca	30	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	84	BAJO NIVEL DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	35	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	39	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	12	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	106	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
Satisfacción Intrínseca	20	Le gusta lo que hace, pero podría mejorar
Satisfacción Extrínseca	32	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	10	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	5	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	90	BAJO NIVEL DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	18	Le gusta lo que hace, pero podría mejorar
Satisfacción Extrínseca	21	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	19	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	12	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	28	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	10	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	112	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	45	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	51	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estres Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	20	PRESENCIA DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	18	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	20	PRESENCIA DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	10	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	111	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	19	Le gusta lo que hace, pero podría mejorar
Satisfacción Extrínseca	34	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	19	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	19	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	101	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	34	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	42	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	12	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	22	PRESENCIA DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	21	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	118	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
Satisfacción Intrínseca	42	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	49	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	25	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	28	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	19	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	136	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	49	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	51	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Clima organizacional	22	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	23	PRESENCIA DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	20	PRESENCIA DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	131	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
Satisfacción Intrínseca	45	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	49	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Clima organizacional	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	23	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	10	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	5	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	94	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
Satisfacción Intrínseca	38	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	18	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	21	PRESENCIA DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	103	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	47	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	49	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	14	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	103	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	34	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	37	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	25	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	26	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	14	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	129	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	41	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	47	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	6	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	7	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	4	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	6	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN TECNOLOGÍA
Influencia del líder	6	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	6	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	4	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	39	BAJO NIVEL DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	43	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	42	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	17	NIVEL INTERMEDIO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	9	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	10	BAJO NIVEL DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	97	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	42	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	45	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	22	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	21	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	121	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	42	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	44	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	14	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	93	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	35	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	44	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	22	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	7	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	20	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	108	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	44	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	49	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PI	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	7	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	20	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	100	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	28	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	37	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	19	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	104	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	36	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	46	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	20	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	23	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	20	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	22	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	20	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	134	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	29	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	23	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	11	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	10	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	8	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	16	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	18	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	98	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	35	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	22	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	12	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	25	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	10	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	95	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	42	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	44	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo

### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	12	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	109	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	39	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	43	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONE	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	14	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	19	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	110	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	43	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	50	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	13	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	11	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	24	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	12	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	100	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	31	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	32	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar

### Estrés Labor

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	9	NIVEL BAJO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	87	BAJO NIVEL DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
Satisfacción Intrínseca	18	Le gusta lo que hace, pero podría mejorar
Satisfacción Extrínseca	28	Le gusta su puesto de trabajo, pero podría mejorar

### Estrés Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Clima organizacional	17	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	13	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	17	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	18	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	14	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	112	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PD</b>	<b>INTERPRETACIÓN GENERAL</b>
Satisfacción Intrínseca	40	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	44	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



### Estrés Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN
Clima organizacional	16	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Estructura organizacional	15	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Territorio organizacional	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL
Tecnología	15	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA TECNOLOGÍA
Influencia del líder	22	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA INFLUENCIA DEL LÍDER
Falta de cohesión	21	PRESENCIA DE ESTRÉS EN LA FALTA DE COHESIÓN
Respaldo del grupo	20	ALTO NIVEL DE ESTRÉS EN EL RESPALDO DEL GRUPO

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
PERCEPCIÓN GLOBAL DEL ESTRÉS	124	PRESENCIA DE ESTRÉS

### Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	PD	INTERPRETACIÓN GENERAL
Satisfacción Intrínseca	47	Está satisfecho con lo que hace en su trabajo
Satisfacción Extrínseca	50	Está satisfecho con las condiciones de su trabajo



## Cronograma de actividades

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado

N°	Actividad	Tiempo (Mes)	Objetivo	Equipo de trabajo
1	Mod. Tema tesis / identificación de objetivos	13 septiembre	Previa identificación de los aspectos u objetivos a desarrollar en la presente investigación y claridad en el tema.	Adlin, Carla
2	Desarrollo parte 1 (marco introductorio, presentación del problema)	28 septiembre	Definición de la problemática a investigar e introducción del tema.	Adlin, Carla
3	Desarrollo parte 2 (marco teórico)	4 octubre	Desarrollo de los aspectos relacionados con las variables de investigación.	Adlin, Carla
4	Desarrollo parte 3 (marco metodológico)	28 octubre	Especificación del diseño y estrategia de investigación.	Adlin, Carla
5	Construcción y validación del Instrumento (encuesta)	10 diciembre	Construcción de la encuesta que responderá a los objetivos identificados y validación de esta de acuerdo con los criterios dados por la universidad.	Adlin, Carla
6	Aplicación y análisis del Instrumento	17 diciembre	Aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada y análisis de los resultados obtenidos.	Adlin, Carla
7	Desarrollo parte 4 (resultados, conclusiones, recomendaciones)	4 enero	Identificación de resultados, conclusiones y recomendaciones, esta última si aplica.	Adlin, Carla
8	Anexos	0	Inclusión de imágenes que apliquen como soporte.	Adlin, Carla



**Señores :** Escuela de Psicología  
**Asunto :** Entrega Trabajo de Investigación  
**Fecha :** 25 de enero, 2022

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de investigación realizado por las estudiantes de Psicología Industrial:

<u><b>Nombres:</b></u>	<u><b>Matrículas:</b></u>
<b>Adlin Susej Ramírez Candelario</b>	<b>16-1512</b>
<b>Carla Patricia De Jesús Santos</b>	<b>17-0242</b>

El estudio lleva por título: Propuesta de Protocolo de Intervención en el Estrés Laboral de los Colaboradores del Nivel Gerencial de INFOTEP en tiempos de COVID-19, entre septiembre-diciembre de 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.

Así mismo queremos certificar que las estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento requerido para presentar defensa del trabajo realizado, por lo cual autorizamos la entrega del mismo a los jurados para su conocimiento y revisión, así como la asignación de la fecha, hora y lugar de la presentación y sustentación de este estudio.

Cordialmente

**Lic. Sacha Mariela Santos**  
Asesor de Contenido

**Lic. Balduino Acosta Pérez**  
Asesora Metodológica

## Tesis Adlin Susej y Carla Patricia

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>archbronconeumol.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>J.A. Ribera Osca, R. Córdoba Garcia, P. Gascó Garcia. "El cigarrillo electrónico: la utopía del cigarrillo seguro", Atención Primaria, 2014</b> Publicación	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.puce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



## HOJA DE FIRMAS

*Adlin Ramírez*

**Adlin Susej Ramírez Candelario**  
Sustentante

*Carla De Jesús*

**Carla Patricia De Jesús Santos**  
Sustentante

*Sacha Mariela Satos Molina*

**Sacha Mariela Satos Molina**  
Asesora de contenido

*Balduino Acosta Pérez*

**Balduino Rainiero Acosta Pérez**  
Asesor de metodología

*Jurado*

**Jurado**

*Jurado*

**Jurado**

*Jurado*

**Jurado**

*Marisol Ivonne Guzmán Cerda*

**Marisol Ivonne Guzmán Cerda**  
Directora Escuela Psicología

