



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DEL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Estrés laboral y Calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi”

Autores:

Estefani Tatiana Alava Fernandez

Lizbeth Aracely Galvez Cardenas

Tutor:

Ing. Roberto Carlos Herrera Albarracin, Mg.

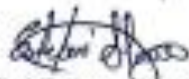
LATACUNGA – ECUADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Alava Fernandez Estefani Tatiana No.1750828244 y Galvez Cardenas Lizbeth Aracely con cedula de ciudadanía No.1725424665 declaráramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI"**, siendo el Ing. Roberto Carlos Herrera Albarracín, Mg, tutor del presente trabajo; y, eximimos a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 28 julio del 2025



Estefani Tatiana Alava Fernandez
C.C: 1750828244



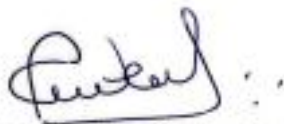
Lizbeth Aracely Galvez Cardenas
C.C: 1725424665

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de investigación sobre el título:

“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA EMPRESA PUBLICA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI “, de Alava Fernandez Estefani Tatiana – Galvez Cardenas Lizbeth Aracely, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 24 de julio de 2025



Ing. Roberto Carlos Herrera Albarracin Mgs

C.C: 0502310253

TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Alava Fernandez Estefani Tatiana – Galvez Cardenas Lizbeth Aracely, con el título del Proyecto de Investigación: **"ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA EMPRESA PUBLICA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI"** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 24 de julio de 2025

Para constancia firma:



M.G. Irma Ortiz
C.C: 1707186076
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



M.G. Juan Pablo Safla
C.C: 0502423429
LECTOR 2 (MIEMBRO)



M.G. Fabricio Lozada
C.C: 0503660185
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza, salud y sabiduría para culminar esta etapa. Su guía fue mi refugio en los momentos difíciles y mi luz en los inciertos.

A mi mami Amparito, por su amor incondicional y por ser mi ejemplo de lucha y entrega. A mi papi Ray, por su esfuerzo constante, su valentía y su inquebrantable apoyo familiar.

A mis hermanos, por su compañía y aliento en cada paso. A mis hermanos Jessi y Leo, por ser parte de mi motor y sostén emocional.

A mis docentes y, especialmente, al Mg. Roberto Herrera y al Mg. Ángel Villarroel, por su orientación, tiempo y compromiso durante esta investigación.

A mis amigas Liz y Mela, mis incondicionales, gracias por su apoyo, comprensión y por ser luz en mi camino. A Darío, por su amor, paciencia y por recordarme que sí puedo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarme las herramientas para crecer profesionalmente.

Y a mí, por no rendirme, por seguir con la frente en alto, por creer en mis sueños y luchar hasta alcanzarlos. Este logro es la prueba de que todo esfuerzo tiene su recompensa.

Tatiana Alava

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme salud, sabiduría y fortaleza para culminar esta etapa en mi vida, su manto me cubrió en los momentos más difíciles, guiándome con amor y fe.

A mi mami Laura por su amor incondicional, por apoyarme incluso desde la distancia por ser mi ejemplo de lucha, entrega y fortaleza. A mi papi Marcelo por enseñarme a ser valiente, por darme su apoyo incondicional que me impulsó a seguir adelante.

A mi hermana Nathaly y sobre todo a mi pequeño sobrino Iker, quienes han sido mi motor y guía en esta travesía, por darme la fuerza que necesitaba para continuar, por estar presentes en cada paso y recordarme con su amor la importancia de no rendirme.

A mi abuelita, a mi tía Nelly y a mi prima Naomi por brindarme un hogar lleno de cariño, por su apoyo constante y por estar siempre ahí.

A mis amigas Tati, Mela y Liz, por acompañarme con su amistad sincera, por estar presentes en cada etapa de esta travesía, por sus palabras, risas y apoyo incondicional.

A mis docentes en especial al Mg. Roberto Herrera tutor de esta investigación y al docente Angel Villarroel por su orientación, compromiso y dedicación durante todo este proceso.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarme las herramientas académicas y formativas necesarias para mi crecimiento profesional.

Lizbeth Galvez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a quienes han sido mi motor, mi refugio y mi razón para seguir, incluso cuando todo parecía imposible.

A mi mamá Amparito, por tu amor incondicional y enseñarme a ser fuerte aun con el alma rota. Gracias por sostenerme cuando ya no podía sola. A mi papá Ray, por tu esfuerzo silencioso y enseñarme que la dignidad se defiende con trabajo.

A mis abuelitos Delia y Segundo, que me acompañan desde el cielo. Este logro también es suyo.

A mis hermanos, Jessi y Leo, por ser parte de mi historia y de mi corazón. Los amo más de lo que digo.

A mis amigas Liz y Mela, mis hermanas del alma, gracias por las risas, el apoyo, y por compartir esta etapa. A Andrew, ese pequeño que me devolvió las sonrisas con cada dibujo.

A Darío, mi amor, por caminar conmigo, por abrazarme en el caos y recordarme quién soy. Gracias, por tanto.

Y a mí, por no rendirme. Por llorar en silencio y seguir. Por atreverme a soñar. Hoy estoy aquí, cumpliendo lo que un día parecía tan lejano.

TATIANA ALAVA

DEDICATORIA

Esta dedicatoria es un tributo profundo al amor, al sacrificio y al apoyo incondicional que he recibido de personas y seres maravillosos que han marcado mi vida.

A mi madre, Laura, quien a pesar de la distancia nunca ha estado lejos de mi corazón. Su esfuerzo incansable y su amor silencioso han sido el motor que me impulsa cada día. Gracias por sostenerme desde lejos con tanto valor, por tus sacrificios y por confiar en mí incluso en la distancia.

A mi padre, Marcelo, por ser mi roca firme y constante. Con su ternura, consejos y presencia amorosa, me enseñó a no rendirme, a mantenerme fuerte y a seguir adelante incluso en las pruebas más duras.

A mi hermana, que, ha sido madre, amiga y guía. Su amor y cuidado han sido un refugio seguro en medio de las tormentas y junto a mi sobrino Iker, la razón más pura y hermosa de toda mi existencia, encontré una luz que me inspira a seguir. Lo esperé con todo mi corazón, y hoy no hay mayor felicidad que tenerlo en mi vida. Su alegría me recuerda a diario por qué vale la pena luchar.

A mis amigas Tati, Mela y Liz por ser compañeras de vida en cada risa, cada lágrima y cada desvelo. Su presencia ha sido abrigo en los momentos más difíciles. En especial a Mela y a su pequeño Andrew, que también ocupa un lugar inmenso en mi corazón como otro sobrino que llena mi vida de dulzura y amor.

A mi abuelita, a mi tía Nelly y a Naomi, por regalarme un hogar lleno de cariño, comprensión y fortaleza. Gracias por abrirme sus brazos cuando más lo necesité, por cada palabra de aliento y por ser parte esencial de este camino.

Y a mi compañero de cuatro patitas, Snowy cuya compañía ha sido un consuelo silencioso pero profundo.

LIZBETH GALVEZ

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO:” ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA
EMPRESA PUBLICA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autores:

Alava Fernandez Estefani Tatiana

Galvez Cardenas Lizbeth Aracely

RESUMEN

La presente investigación abordó la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en la empresa pública de aseo y gestión ambiental de Latacunga (EPAGAL), ubicada en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. El objetivo principal fue analizar la correlación entre estas dos variables y de qué manera el estrés laboral influye en el bienestar integral de los trabajadores, afectando directamente su rendimiento y su calidad de vida laboral para esto, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño metodológico no experimental y un alcance descriptivo-correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados con escala tipo Likert, validados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y la prueba KMO, las cuales fueron respondidos por una muestra de 138 colaboradores, tanto del área operativa como administrativa. Entre los principales hallazgos se identificaron factores asociados al estrés, como influencia del líder, la falta de cohesión y carencias en el respaldo grupal, por otro lado, dentro de calidad de vida laboral se destacaron positivamente dimensiones como la salud y seguridad ocupacional, la motivación laboral y vida laboral y familiar. A partir del análisis estadístico es decir utilizando la correlación de Rho Spearman dio como resultado que la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral es positiva-baja, lo que indica que existe una relación muy leve y directa, en consecuencia, se propusieron estrategias orientadas a fortalecer el liderazgo, fomentar la motivación laboral resaltando así la necesidad de una gestión de talento humano centrada en el bienestar integral de los colaboradores.

Palabras Clave: estrés laboral, calidad de vida laboral, estrategias organizacionales

TECHICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF HUMAN TALENT MANAGEMENT

THEME:” WORK-RELATED STRESS AND QUALITY OF WORK LIFE IN A PUBLIC COMPANY IN THE PROVINCE OF COTOPAXI”

Author:

Alava Fernandez Estefani Tatiana

Galvez Cardenas Lizbeth Aracely

ABSTRACT

The present research addressed the relationship between work stress and quality of work life in the public cleaning company and environmental management company of Latacunga (EPAGAL), located in the province of Cotopaxi, Ecuador. The main objective was to analyze the correlation between these two variables and how work stress influences the integral welfare of workers, directly affecting their performance and quality of work life, using a quantitative approach with a non-experimental methodological design and a descriptive-correlational scope. Two structured questionnaires with a Likert-type scale were applied, validated by means of (Alfa de Cronbach) Cronbach’s Alpha coefficient and the KMO test, which were answered by a sample of 138 employees, both from the operational and administrative areas. Among the main findings, factors associated with work stress were identified, such as the influence of the leader, lack of cohesion and lack of group support; on the other hand, within the quality of work life, dimensions such as occupational health and safety, work motivation and work and family life were positively highlighted. From the statistical analysis using the Rho Spearman correlation, it was found that the relationship between work stress and quality of work life is positive-low, which indicates that there is a very slight and direct relationship, consequently, strategies require at strengthening leadership, promoting work motivation were proposed, it is emphasizing the need for human talent management focused on the integral well-being of employees.

Key words: Work stress, lack of cohesion, lack of group support, quality of work life

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estefani Tatiana Alava Fernandez – Lizbeth Aracely Galvez Cardenas

AVAL DE TRADUCCIÓN- Profesional Externo

Nathaly Johanna Galvez Cardenas con cédula de identidad número: 1725424822 Licenciada en: Ciencias de la educación mención Inglés con número de registro de la SENESCYT: 1020-2022-2461516 **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **"ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI"** de: Estefani Tatiana Alava Fernandez & Lizbeth Aracely Galvez Cardenas egresadas de la carrera de Gestión del talento humano, perteneciente a la Facultad de: Ciencias administrativas y Económicas.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 28 julio del 2025

Atentamente,

**CHECKED BY**
Lic. Nathaly Galvez
ENGLISH TEACHER

Lda. Nathaly Johanna Galvez Cardenas
Docente externo
CI: 1725424822

INDICE DE CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL.....	17
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
	3.1 OBJETIVO GENERAL	19
	3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
	3.3 JUSTIFICACIÓN.....	21
4.	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	22
	4.1 Directos	22
	4.2 Indirectos	22
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	23
	5.1 Antecedentes.....	23
	5.2 Estrés Laboral.....	24
	5.2.1 Historia del estrés laboral	24
	5.2.2 Definición de estrés laboral.....	24
	5.2.3 Diferencia entre estrés y estrés laboral	25
	5.2.4 Causas del estrés laboral	26
	5.2.5 Estudio del estrés laboral en las PYMES.....	27
	5.2.6 A Quienes más afecta el estrés laboral: Hombres o mujeres	28
	5.2.7 Dimensiones de estrés laboral.....	28
	5.3 Calidad de vida laboral	31
	5.3.1 Definición de Calidad de Vida	31
	5.3.2 Definición de Calidad de Vida Laboral	31
	5.3.3 Diferencias entre el estrés laboral y calidad de vida laboral	32
	5.3.4 Modelos de Calidad de vida Laboral	32

5.3.5 Dimensiones Calidad de vida laboral	32
5.3.6 Factores de la calidad de vida laboral	34
5.3.7 Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral	35
5.3.8 Efectos del compromiso organizacional en la calidad de vida laboral	35
5.4 Estrategias organizacionales	36
5.5 Estrategias de Estrés Laboral	36
5.6 Estrategias de calidad de vida laboral	36
6. METODOLOGÍA EMPLEADA	37
6.1 Enfoque de Investigación	37
6.1.1 Diseño de investigación	37
6.1.2 Tipo de Investigación	38
6.1.3 Alcance de la investigación	38
6.1.4 Población	38
6.2 Método de Recolección de Datos	39
6.2.1 Técnica de recolección de datos	39
6.3 Instrumento de Recolección de Datos	39
6.4 Prueba Piloto y Fiabilidad	41
6.5 Procesamiento de Datos	44
6.5.1 SPSS	44
6.5.2 Coeficiente Alfa de Cronbach	44
6.5.3 KMO	45
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	47
7.1 Análisis Sociodemográfico de la empresa “EPAGAL”	47
7.2 Baremación	51
7.3 Prueba de Normalidad	61

7.4 Correlación de Rho Spearman	62
8. Descripción de las estrategias Organizacionales	63
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
10. BIBLIOGRAFÍA	73

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Resumen Objetivos.....	19
Tabla N° 2 <i>Beneficiarios directos e indirectos</i>	22
Tabla N° 3 Diferencias entre estrés laboral y estrés	25
Tabla N° 4 Cuestionario de estrés laboral.....	40
Tabla N° 5 Cuestionario de Calidad de vida laboral.....	41
Tabla N° 6 <i>Prueba piloto, estrés laboral KMO</i>	41
Tabla N° 7 Prueba Piloto, estrés laboral Alfa de Cronbach	42
Tabla N° 8 Prueba piloto, calidad de vida laboral, alfa de Cronbach	43
Tabla N° 9 Prueba piloto, calidad de vida laboral, KMO	43
Tabla N° 10 Estrés laboral, alfa de Cronbach.....	45
Tabla N° 11 Estrés laboral, KMO del instrumento estrés laboral.....	45
Tabla N° 12 Calidad de vida laboral, alfa de Cronbach	46
Tabla N° 13 Calidad de vida laboral, KMO	46
Tabla N° 14 Género	47
Tabla N° 15 Edad.....	47
Tabla N° 16 Nivel de estudio.....	48
Tabla N° 17 Tiempo de trabajo en la empresa.....	49
Tabla N° 18 Tipo de cargo.....	50
Tabla N° 19 Resumen de niveles de las variables	51
Tabla N° 20 <i>Prueba de normalidad</i>	61
Tabla N° 21 Correlación de Rho Spearman.....	62
Tabla N° 22 Resumen de estrategias de estrés laboral	63
Tabla N° 23 Resumen de estrategias de Calidad de vida laboral	63

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Clima Organizacional	52
Figura N° 2 <i>Estructura Organizacional</i>	52
Figura N° 3 <i>Territorio Organizacional</i>	53
Figura N° 4 <i>Tecnología</i>	54
Figura N° 5 Influencia del líder	55
Figura N° 6 <i>Falta de cohesión</i>	55
Figura N° 7 <i>Respaldo de Grupo</i>	56
Figura N° 8 <i>Estrés laboral</i>	57
Figura N° 9 <i>Motivación laboral</i>	57
Figura N° 10 <i>Salud y seguridad ocupacional</i>	58
Figura N° 11 <i>Ambiente laboral</i>	59
Figura N° 12 <i>Vida laboral y familiar</i>	59
Figura N° 13 <i>Calidad de vida laboral</i>	60

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

Estrés laboral y Calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi

Fecha de inicio: octubre 2024

Fecha de finalización: febrero 2025

Lugar de ejecución: Provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia:

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera: Gestión del Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado: N/A

Grupo de investigación: N/A

Equipo de Trabajo:

Docente: Ing. Roberto Carlos Herrera Albarracin C.I.0502310253

Autores:

Alava Fernandez Estefani Tatiana C.I. 1750828244

Galvez Cardenas Lizbeth Aracely C.I. 1725424665

Área de Conocimiento: Ciencias Administrativas

Línea de investigación: Administración y económica para el desarrollo sostenible de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde): Estudio de trabajos y gestión humana en las organizaciones del siglo XX

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad de Tabriz, Irán, Babapour et al. (2022) realizó un estudio en los hospitales “Artesh” y “29 Bahman” entre diciembre del 2019 y enero de 2020, con el objetivo de analizar la relación entre estrés laboral, calidad de vida laboral y los comportamientos de cuidado en enfermeros. Los resultados mostraron que los enfermeros de estos hospitales presentaban un alto nivel de estrés laboral, el cual se relacionó negativamente con su calidad de vida, generando una disminución en sus comportamientos de cuidado hacia los pacientes y afectando especialmente su salud mental. En particular, se observó que, a mayor nivel de estrés laboral, menor calidad de vida, especialmente en el ámbito psicológico. El estrés laboral en el área de salud puede comprometer tanto su bienestar personal como la calidad de servicio que ofrecen, afectando potencialmente los resultados en la atención a los pacientes. Ante esta situación, el estudio propone como soluciones la implementación de programas de apoyo institucional, la mejorar las condiciones laborales y fortalecer el ambiente de trabajo

En Perú, Medrano y Fernández (2023) encontraron una conexión importante, pero negativa entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en el Hospital Vitarte de Lima, Perú. Este tipo de estrés laboral es una respuesta de los colaboradores que es causada principalmente por largas jornadas laborales, horas extras no remuneradas, exposición constante a situaciones demandantes en las que se sienten abrumados, presión para tomar decisiones rápidas, concretas y la carga emocional durante la atención al paciente sumándole un mal ambiente laboral. Además, la falta de recursos para poder cumplir su trabajo y la falta de apoyo de parte del hospital incrementa aún más estos problemas, creando un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para hacerles frente. Los resultados muestran que el estrés laboral elevado tiene un impacto negativo directo sobre el personal del hospital siendo algunos síntomas como la fatiga, insomnio, enfermedades crónicas, entre otras y afectando de igual manera en la parte emocional como ansiedad, irritabilidad y agotamiento. Y por último afecta los factores sociales como el deterioro de las relaciones interpersonales con sus colegas y sensación de aislamiento.

En la investigación según Alexandra (2019) en la Ciudad de Cuenca en la empresa Municipal de aseo (EMAC), se ha identificado que el estrés laboral es importante pues tiene impacto tanto positivo como negativo dentro de una organización, en EMAC tienen una relación negativa en la calidad de vida laboral de los administrativos, quienes enfrentan altas exigencias,

preocupaciones y presiones en su desempeño diario dentro de la organización. Es causado por la falta de apoyo de la organización hacia los empleados, la presión por cumplir a tiempo los trabajos y la sobrecarga de trabajo contribuyen a este problema, ante esta realidad, es importante determinar el nivel de estrés en los trabajadores de EMAC para comprender sus causas y efectos, así plantear estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral y reducir los factores de riesgos relacionados al estrés laboral ya que es una problema que afecta tanto a la salud física, emocional y mental de los trabajadores, Un mal ambiente laboral genera un desempeño deficiente convirtiéndose en un entorno laboral que puede crear consecuencias negativas como absentismo, enfermedades, accidentes laborales y reducción en la productividad.

Pregunta

¿Existe relación entre estrés laboral y calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi?

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la correlación entre estrés laboral y calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Tabla N° 1 *Resumen Objetivos*

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar teóricamente estrés laboral y calidad de vida laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar artículos sobre estrés laboral y calidad de vida laboral en diferentes buscadores como: Google academic, Redalyc, SciELO, Dialnet, biblioteca UTC, etc. ● Revisar los artículos. 	Semana 1 al 6	<ul style="list-style-type: none"> ● Planteamiento del Problema. ● Marco Teórico

	<ul style="list-style-type: none"> ● Seleccionar artículos validados sobre nuestras dos variables. ● Redactar fundamentación teórica de las variables trabajadas en este caso, Estrés laboral y Calidad de vida laboral. 		
<p>Medir los niveles de estrés laboral y de calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir el instrumento para medir el estrés laboral y calidad de vida laboral. ● Revisión y aprobación del instrumento. ● Aplicar una prueba piloto para la fiabilidad del cuestionario. Validación de los cuestionarios. ● Utilizamos la Baremación para medir niveles de estrés laboral y calidad de vida laboral. 	<p>Semana 7 al 11</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Niveles de estrés laboral y calidad de vida laboral.
<p>Establecer estrategias para reducir el estrés laboral y mejorar la</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer estrategias para reducir el estrés laboral y mejorar 		<ul style="list-style-type: none"> ● Propuesta de estrategias de Mitigación para la

<p>calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi.</p>	<p>la calidad de vida, a través de los resultados de la baremación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realización de un análisis con los resultados. ● Indicar las dimensiones que tienen un nivel bajo. ● Elaborar una propuesta de acciones que ayuden a deliberar el problema. ● Guía del tutor encargado sobre las estrategias que se van a implementar. 	<p>Semana 12 al 17</p>	<p>solución del problema</p>
--	---	------------------------	------------------------------

Fuente: Elaboración propia

3.3 JUSTIFICACIÓN

Esta tesis cobra importancia por su aporte de comprender el estrés laboral y la calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi, desde una perspectiva técnica, el estudio se desarrolla tanto con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional.

El estudio tiene como objetivo determinar cómo el estrés laboral incide en la calidad de vida de los colaboradores para así establecer estrategias concretas de prevención y mejorar, los hallazgos, las estrategias bu y sus entornos can potenciar el rendimiento y la eficiencia, beneficiando directamente a los colaboradores de la empresa pública mediante la promoción de un clima laboral más sano y duradero.

Esta tesis aporta un enfoque específico al contexto de una empresa pública de Ecuador, además considera de manera simultánea variables que afectan al talento humano, ofreciendo un modelo replicable para instituciones similares. A nivel organizacional, la implementación de las estrategias derivadas del estudio puede mejorar los niveles de estrés laboral, rotación de personal y conflictos internos.

Finalmente, en el ámbito económico la propuesta de las estrategias derivadas de esta investigación puede generar ahorros significativos para la empresa, al elevar las condiciones de bienestar laboral, se prevé una disminución del ausentismo, un incremento de la eficiencia de la productividad y una mejor gestión de talento humano, generando resultados más eficaces a nivel operativo y administrativo. Desde el punto de vista investigativo, esta tesis sienta un precedente valioso al explotar un contexto y unas variables específicas. La metodología y las estrategias propuestas servirán como una base clave para futuras investigaciones en el campo de la gestión del talento humano y el bienestar ocupacional en el sector público, contribuyendo al avance del conocimiento para las próximas generaciones.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1 Directos

La actual propuesta investigativa titulada “Estrés Laboral y Calidad de Vida Laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi”, tendrá como principales beneficiarios a la misma empresa y a todos sus colaboradores que integran las distintas áreas operativas y administrativas. En total cuenta con 138 personas, quienes se verán beneficiadas al identificarse a los colaboradores de alto desempeño, se identificará el grado de tensión laboral que tiene la empresa y se realizará una serie de estrategias, para poder mejorar la calidad de vida laboral.

4.2 Indirectos

Los beneficiarios Indirectos serán las poblaciones, proveedores y la comunidad donde opera la empresa “EPAGAL”, en el cantón Latacunga en la provincia de Cotopaxi. A continuación, se detalla los grupos de beneficiarios tanto directos e indirectos de la empresa “EPAGAL”

Tabla N° 2 *Beneficiarios directos e indirectos*

Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Colaboradores (Operativos y administrativos)	· Residentes de Latacunga.
Empresa “EPAGAL”	· Comerciantes y empresarios
	· Visitantes y turistas
	· Familias de los empleados
	· Futuras generaciones
	· Personas que transitan por la ciudad.

Fuente: Elaboración propia

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1 Antecedentes

Este estudio se realizó en tres hospitales públicos por Pila, Suazo y Ortiz (2022) en Ecuador analizando la relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés laboral entre 217 enfermeras, donde el 94,9% tenían 40 años. Durante tres años el resultado fue sorprendente, con el 61,3% las enfermeras/os presentaron un nivel bajo de CVT y el 80,6% experimentaba estrés laboral severo por la carga de trabajo. Estos desequilibrios no solo afectan la salud física y mental del personal, sino también la calidad de la atención brindada a los pacientes. Los autores de esta investigación concluyeron que la situación representa un grave riesgo para el bienestar tanto físico, mental y emocional de las enfermeras del hospital y destacaron la necesidad de implementar programas centrados en el apoyo emocional y mental, dando bienestar en el trabajo y mejorando el clima laboral.

Este estudio se realizó en áreas comerciales por Viteri, Abril. D, Abril. P (2022) El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre estrés y calidad de vida en el entorno laboral de los empleados utilizando criterios PEO (población, exposición, resultado) que se aplican con frecuencia en la investigación basada en evidencia, en conclusión, podemos decir que aunque el estrés se considera una característica rutinaria de la vida moderna, si el estrés se vuelve continuo y creciente, la mayoría de los individuos muestran signos y síntomas problemáticos que pueden poner en peligro su salud y la sociedad que los rodea en una organización. La calidad de vida en

el trabajo depende de cómo la perciben los empleados. Esa percepción varía según las experiencias, valores y necesidades de cada persona. Por eso, lo que para uno es un buen ambiente laboral, para otro puede no serlo.

5.2 Estrés Laboral

5.2.1 Historia del estrés laboral

El concepto de estrés laboral no es un término nuevo, aunque su uso se ha vuelto común en la actualidad, especialmente para referirse al desgaste tanto físico, emocional y mental causado por ciertos tipos de trabajo. Durante el siglo XIX los investigadores buscan equilibrar la vida personal con el trabajo, considerando que el estrés podría afectar la estabilidad. A partir de varios estudios surgió el término “estrés” por lo cual se ha clasificado en tres enfoques distintos: el estrés como respuesta, que se manifiesta como una reacción ante un estímulo estresante, como la carga excesiva de trabajo; el estrés como estímulo ambiental asociado a un modelo interactivo, que combina elementos tanto de respuesta como estímulo (Onofre Pérez, 2021)

En el planteamiento de Onofre Perez (2021) sobre el estrés laboral es acertado al destacar que este fenómeno no es nuevo, pero su uso y su reconocimiento han aumentado en la actualidad debido a su impacto personal y profesional de los trabajadores, la clasificación en los tres enfoques de estrés nos permite una visión integral del estrés ya que reconoce tanto la reacción individual como los factores externos que sin embargo, la afirmación de que en el siglo XIX los investigadores buscaban equilibrar la vida personal con el trabajo.

Los estudios de Hans Selye en el siglo XX consolidaron el concepto de estrés y su relación con la salud. El estrés laboral es un tema de gran relevancia en las organizaciones no solo afecta la productividad sino también la calidad de vida laboral.

5.2.2 Definición de estrés laboral

El estrés laboral es una alteración de estado psicológico y fisiológico de un trabajador cuando las exigencias de entorno laboral superan su capacidad de afrontamiento como pueden ser las extensas horas de trabajo, horas extras no remuneradas, fatiga, no existe una buena ergonomía en los trabajadores (Barrera Verdugo et al.,2021). acorde con la organización internacional del trabajo (OIT) y la organización mundial de salud (OMS), el estrés laboral se define como una “respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante como

puede causar tensión física o tensión mental en el trabajador” (Barrera Verdugo et al.,2021, p. 134).

Para Buitrago, Et, Al. (2021) el estrés laboral es una condición de riesgo que afecta el bienestar psicológico del individuo, ya que provoca respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante exigencias laborales excesivas que superan tanto sus capacidades personales como recursos disponibles.

Resulta crucial que las empresas desarrollen medidas orientadas a gestionar el estrés laboral como promover un equilibrio entre carga de trabajo y las capacidades de los empleados fomentando un ambiente de apoyo y estableciendo pausas activas. Brindándoles herramientas y recursos para el manejo del estrés, como programas de bienestar.

5.2.3 Diferencia entre estrés y estrés laboral

Según OMS (2023) el estrés puede entenderse como sensación de tensión o preocupación provocada por circunstancias desafiantes es una reacción natural ante amenazas o estímulos externos, el impacto que tiene nuestro bienestar depende de la manera en que lo enfrente.

Para Neuron UP (2021) es un tipo de estrés que está vinculado al entorno laboral, que puede manifestarse de manera ocasional o prolongada la mayoría de veces suele ser de carácter crónico, por lo cual es fundamental comprender que el estrés laboral puede beneficiar o perjudicar.

Tabla N° 3 *Diferencias entre estrés laboral y estrés*

Aspectos	Estrés	Estrés laboral
Definición	Respuesta natural del organismo ante amenazas o situaciones.	Estrés específicamente relacionado con el entorno laboral, puede ser ocasional o crónica.
Causa principal	Puede ser provocado por diferentes situaciones de la vida como puede ser problemas familiares, económicos, sociales o personales.	factores laborales como la sobrecarga de trabajo, jornadas de trabajo largas, conflictos organizacionales, presión laboral, etc.
Efectos en las personas	Afecta a la salud mental y física	Tienen los mismos efectos del

	como puede ser la ansiedad, fatiga, insomnio y otros problemas de bienestar.	estrés, pero también genera desmotivación, baja productividad, síndrome de burnout y afectaciones en el desempeño laboral.
Impacto	Influye en distintos ámbitos de la vida como las relaciones personales, la salud y el trabajo	Refleja principalmente en el ámbito laboral, como mejora la gestión del trabajo, fomentando un ambiente saludable y promoviendo el bienestar en los trabajadores.

Fuente: Elaborado por Neuron (2021)

Ambos pueden tener efectos similares en la salud y el bienestar; el estrés laboral requiere estrategias específicas dentro de las empresas para prevenir y tener una gestión de manera efectiva.

5.2.4 Causas del estrés laboral

El estrés laboral puede verse por diversos factores, pueden clasificarse por factores internos y externos:

Factores internos

A. Sobrecarga de trabajo: cuando el trabajador supera el porcentaje de tareas superior a su capacidad (PSIN_11, 2024, p. 20).

La asignación de sobrecarga de tareas es una de las principales causas del estrés laboral ya que sobrepasa el límite del trabajador lo que afecta a su rendimiento y bienestar. Las organizaciones deben buscar un equilibrio en la distribución de la responsabilidad para evitar agotamiento y fatiga.

B. Ambiente laboral: la falta de comunicación y un liderazgo negativo incrementa el estrés laboral (PSIN_11, 2024, P.21).

Esto puede generar un entorno de trabajo hostil, lo que afecta la motivación y el compromiso de los trabajadores lo cual es fundamental fomentar un liderazgo positivo teniendo confianza y apoyo lo que esto nos ayuda a reducir el estrés laboral

C. Condiciones físicas inadecuadas: factores como ruido, mala iluminación, forma incorrecta al sentarse o al pararse y espacios reducidos afectan el bienestar del trabajador (PSIN_11, 2024, p. 22).

Las organizaciones deben garantizar espacios ergonómicos y adecuados para mejorar el bienestar laboral.

D. Demandas de rendimiento: expectativas poco realistas sobre el rendimiento laboral aumentan la presión sobre el trabajador (PSI_11,2024, P. 23).

Esto genera en los empleados una gran presión y ansiedad lo que puede disminuir su productividad y aumenta el riesgo de agotamiento. para esto es recomendable tener objetivos alcanzables y dar apoyo a los trabajadores para que puedan cumplir con sus responsabilidades externalidades sin comprometer su salud física y mental.

Factores externos

A. Problemas familiares: La falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal genera estrés (PSI_11, 2024, P. 24).

La dificultad para poder equilibrar trabajo y vida generan estrés entre los trabajadores, afectando su rendimiento, su estado emocional, su estado físico. La ejecución de medidas como horarios flexibles o programas de motivación que puedan ayudar a mejorar y reducir la tensión.

B. Factores económicos: La inseguridad financiera y la preocupación por el futuro laboral son causas importantes de estrés (PSI_11, 2024, P. 25).

La inseguridad laboral representa un exceso de estrés especialmente en tiempo de crisis, las oportunidades de desarrollo profesional y apoyo financiero como asesoría en planificación económica.

5.2.5 Estudio del estrés laboral en las PYMES

Según Vidal Lacosta (2020) Durante los albores del siglo XXI las actividades laborales y sus entornos, las relaciones de trabajo, los mercados laborales y la propia estructura laboral siguen sufriendo cambios significativos, estas modificaciones están generando nuevos peligros psicosociales y al mismo tiempo nuevas posibilidades para el crecimiento personal y social. De acuerdo con las más recientes encuestas de 2019 de OIT el estrés en el trabajo impacta al 60 por ciento de los trabajadores y la inquietud por la salud de los empleados y líderes respecto al estrés es un asunto importante en la sociedad contemporánea.

En la actualidad el mundo laboral ha experimentado transformaciones significativas que han ido cambiando a lo largo de las últimas décadas desde el inicio del siglo XXI, las dinámicas laborales. Los entornos de trabajo, las relaciones entre empleados, los mercados laborales y la estructura organizativa han seguido evolucionando de manera profunda.

Según los datos de la organización internacional del trabajo (OIT) obtenidos en 2019 el estrés laboral afecta, lo que crece una preocupación por la salud y seguridad de los trabajadores.

Dado que las PYMES cuentan con menos recursos para poder implementar estrategias preventivas donde se puedan desarrollar programas para mitigar el estrés. Esta limitación es aún más evidente cuando se trata de gestionar riesgos laborales vinculados con factores ergonómicos y psicosociales.

5.2.6 A Quienes más afecta el estrés laboral: Hombres o mujeres

Según Chacón (2023) el estrés laboral afecta tanto como a hombres y mujeres teniendo proporciones similares, se presenta en diversas áreas y tipos de trabajo. Menciona que ciertos factores sociales pueden marcar una diferencia, en los casos de los hombres suelen acudir a consulta cuando los problemas de salud mental ya están en un estado avanzado, esto se debe a que culturalmente se le exige ser autosuficiente mostrando mayor resistencia ante la adversidad, lo que se hace menos propensos a buscar ayuda profesional a tiempo.

Resalta cómo las expectativas sociales influyen en la forma en que los hombres y mujeres enfrentan el estrés laboral, la presión de los hombres de mostrarse fuertes y autosuficientes, este estigma puede llevarnos a ignorar los síntomas iniciales de estrés lo que agrava en la salud.

Es importante promover un cambio en la percepción del bienestar mental en el entorno laboral fomentando espacios en que los hombres y mujeres se sientan cómodos para expresar sus dificultades y acceder a ayuda sin temor.

5.2.7 Dimensiones de estrés laboral

Clima organizacional

Según Content (2021) el clima organizacional ha sido estudiado desde la década de 1930 debido a la relación entre el estado de ánimo de los empleados y el rendimiento en las organizaciones. La eficiencia de una organización no solo depende de activos tangibles como maquinaria, insumos o inventarios, sino que también depende del capital humano es un papel fundamental en la relación entre la empresa y sus empleados. El clima organizacional tiene como

propósito impulsar la productividad, fomentar la innovación y la mejora de los resultados de la organización.

El clima organizacional es clave en el entorno empresarial ya que su primer objetivo es reconocer el bienestar de los empleados influyendo en la productividad y el éxito de la organización. Invertir en un buen clima organizacional no solo beneficia a los empleados, sino que también ayuda a impulsar la creatividad, la innovación y la competitividad empresarial. Las empresas que tienen como prioridad el bienestar de su personal obtiene mejores resultados.

Estructura organizacional

Para Pizarro y Álvarez (2021) la estructura organizacional de una empresa es el modelo que determina la forma en que las funciones se distribuyen y agrupan las actividades dentro de la organización de acuerdo a cada área de trabajo. Al crear la estructura organizacional el gerente debe considerar seis aspectos muy importantes como son: especialización de funciones, división en departamentos, línea de autoridad, grado de formalización, alcance del control y el equilibrio entre centralización y descentralización.

El concepto de la estructura organizacional propuesta por Pizarro y Alvarez abarca los aspectos esenciales para el funcionamiento efectivo de una organización. La correcta distribución de las funciones y actividades dentro de la organización mejora la eficiencia y también una comunicación efectiva.

Territorio organizacional

Según Figueroa (2021, p.97) el Territorio Organizacional implica abordar como un concepto multidimensional, complejo, flexible y transversal, que permite comprender el contexto donde se desarrollan los procesos sociales propios de las organizaciones. Se destaca el territorio como un campo organizacional, en el que existen y operan organizaciones mediante dinámicas económicas, de coordinación, poder y apropiación simbólica.

Al considerar el territorio considerado no solo un espacio tangible, sino también como un espacio simbólico, social y organizacional, se amplía la mirada tradicional que muchas veces reduce el análisis a aspectos geográficos o administrativos.

Tecnología

Según Borromeo J (2023) la tecnología nos da conocimientos e ideas que puedan cambiar al mundo como observamos y analizamos es un conjunto de conocimientos, herramientas, técnicas

y métodos que los seres humanos desarrollan y utilizan para resolver problemas satisfaciendo necesidades o facilitar tareas en diferentes ámbitos de la vida.

El concepto que tiene Borromeo es la capacidad de la tecnología de poder hacer cambios significativos a través del conocimiento y las ideas, con estas perspectivas reconocemos que la tecnología no es solo un conjunto de herramientas sino un motor de innovación capaz de transformar la forma que vemos el mundo y resolver desafíos complejos.

Influencia de líder

Para Capuña y Geng (2019), la influencia del líder es “una influencia en cierta circunstancia a través de la comunicación para el logro de los objetivos”. Mientras que para R. Lussier y Christopher F., el liderazgo es la influencia del líder hacia su seguidor adaptándose al cambio para el logro de objetivos.

La visión de Capuña y Geng nos dice la importancia del papel de la comunicación como medio crucial para un buen manejo de la influencia permitiendo alcanzar objetivos. Esto quiere decir que no solo el líder guía a través de su autoridad o conocimiento, sino que también necesita tener una comunicación efectiva que permita al equipo entender claramente los objetivos y su rol en ellos y las expectativas que tienen. La influencia del líder depende en gran medida de la manera de cómo lograr conectarse con sus seguidores a través de la comunicación, un factor determinante en la motivación y el compromiso.

Falta de cohesión

Según Heredia et al. (2024), cuando un grupo no se encuentra integrado pueden presentarse dificultades de cohesión, comunicación, motivación y desempeño entre sus miembros. La ausencia de sensación de pertenencia y el desafío para alinearse con las metas y valores del grupo son las principales causas que disminuyen el compromiso y la cooperación de los miembros.

La falta de cohesión nos muestra que la ausencia de integración y pertenencia afecta directamente la motivación y el rendimiento grupal. En contextos actuales, fortalecer la cohesión es clave para lograr equipos efectivos.

Respaldo de grupo

Según Lagos, et. al. (2019) el respaldo de grupo tiene el concepto de la actitud del equipo de trabajo en la que cada miembro está dispuesto a apoyar a sus compañeros en la consecución de

sus objetivos laborales, ofreciendo conocimientos técnicos necesarios para desempeñar con eficacia las funciones asignadas.

El respaldo grupal es fundamental para poder fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y solidario, cuando los miembros de un equipo se apoyan mutuamente no solo promueve un sentido de pertenencia y confianza dentro del equipo si no que mejora la productividad y el logro de propósitos comunes.

5.3 Calidad de vida laboral

5.3.1 Definición de Calidad de Vida

Del mismo modo Abouzeid, Lopéz y Martínez, (2020), manifestó que a lo largo de la historia la calidad de vida ha sido un tema importante para los investigadores, pues el interés ha ido aumentando, hasta convertirse en un concepto utilizado en la sociedad. Actualmente se utiliza ampliamente en campos como la economía, salud física y mental, educación, trabajo entre otras ya que permite evaluar y mejorar las condiciones en las que viven las personas en cualquier entorno.

Por lo que, la calidad de vida es clave en la sociedad ya que influye en el bienestar de las personas en distintos ámbitos, pues es importante ver cómo mide el desarrollo y el progreso donde tengan acceso a mejores oportunidades y un entorno saludable para su desarrollo.

5.3.2 Definición de Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral es un proceso en constante evolución donde el trabajo se organiza, donde las condiciones de trabajo se organizan de manera objetiva como subjetiva, esto significa que busca equilibrar las experiencias de los colaboradores con los objetivos y necesidades de la empresa. (Gümüş et al. 2021).

La calidad de vida laboral es fundamental para el bienestar de los trabajadores y el éxito de una empresa, buscando un ambiente laboral positivo donde las relaciones interpersonales y el trato justo sean prioridad, se genere un espacio de trabajo productivo y saludable que aporta beneficios tanto a los colaboradores como para la organización.

La calidad de vida laboral es fundamental ya que busca un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Los trabajadores actúan como un vínculo entre las instituciones y el talento humano, lo que ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales, en el que se fomenta el desarrollo y bienestar de los colaboradores permitiéndoles cumplir con otros roles como esposos o padres. (Patlán-Pérez, 2020).

Es clave para el bienestar de los colaboradores y el éxito de las organizaciones, pues trata de garantizar que las personas pueden desarrollarse tanto en el trabajo como en su vida personal, mantener un equilibrio adecuado es fundamental ya que favorece la productividad y aporta bienestar en el colaborador a la estabilidad de los trabajadores.

5.3.3 Diferencias entre el estrés laboral y calidad de vida laboral

Según Cardona et. al (2024), mencionan que identificar y gestionar el estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores genera beneficios importantes, como mejorar el bienestar de los colaboradores, aumentar la productividad, reduce el ausentismo y mejora el ambiente laboral, lo que permite fomentar un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

El estrés laboral es la reacción que sufren los trabajadores ante las demandas del trabajo, afectando negativamente su salud y bienestar, la calidad de vida laboral engloba el bienestar general de los empleados en su entorno considerando aspectos como la seguridad, condiciones de trabajo y las oportunidades de crecimiento profesional.

5.3.4 Modelos de Calidad de vida Laboral

Para Patlán (2020), ha demostrado diversas perspectivas y modelos sobre la calidad de vida laboral, estos ayudan a comprender diferentes enfoques y componentes. Uno de ellos es el modelo de Walton donde se enfatiza la importancia de los valores humanos en un entorno laboral, considerando aspectos como compensación justa, condiciones seguras y oportunidades de desarrollo profesional dentro de las organizaciones.

Es importante el modelo de calidad de vida laboral pues influyen en el bienestar de los trabajadores, abarcando compensaciones justas, desarrollo profesional, lo que manifiesta la importancia de mantener un entorno balanceado y favorable para el desarrollo de talento.

5.3.5 Dimensiones Calidad de vida laboral

Seguridad y salud ocupacional

Según Sanchez, et al. (2022), la salud y seguridad ocupacional es un campo multidisciplinar que comprende el reconocimiento, la prevención y el control de riesgos y peligros en el lugar de trabajo con el fin de promover la seguridad y salud de los trabajadores.

Garantizar condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo es esencial ya que identifica, previene y controla los factores de riesgo en el entorno laboral, esto permite cuidar la salud y el bienestar de las personas en el trabajo, asegurando que realicen sus actividades en un entorno seguro.

Ambiente Laboral

De acuerdo con Verastegui y Rodrigo (2022), las organizaciones consideran que la motivación de los empleados es un elemento clave para alcanzar sus metas y objetivos. Es fundamental contar con un ambiente laboral adecuado, donde se ofrezcan sistemas de compensación justos y oportunidades de crecimiento profesional, estas condiciones benefician a los colaboradores mejorando su calidad de vida laboral.

Contar con un ambiente laboral adecuado es esencial para fomentar la motivación y desempeño de los empleados garantizando condiciones adecuadas como seguridad, retribuciones justas y oportunidades de crecimiento, esto mejora su calidad de vida laboral.

Vida laboral y familiar

Según Sanz (2022), menciona que la relación entre la vida laboral y personal no se impulsan únicamente por razones de bienestar o protección de los trabajadores, aunque el propósito sea importante, va más allá de la satisfacción de quienes se benefician, estas acciones responden a la responsabilidad de las organizaciones en ayudar al desarrollo de los colaboradores, implicando adoptar un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Las empresas tienen responsabilidad de promover una relación entre la vida laboral y familiar que no solo beneficie a los trabajadores, además de eso refleja el compromiso de las organizaciones con el progreso moral y social, es una forma que favorece a todos y mejora la convivencia dentro de las organizaciones.

Motivación Laboral

Para Lopez, M. Mendoza, L. (2021), la motivación laboral es de suma importancia en materia del aprovechamiento del talento humano en las organizaciones. En la actualidad toma

mayor relevancia el recurso humano presente en las empresas y su desempeño en la ejecución de funciones, en virtud de lograr los objetivos de las mismas.

Para el éxito de una empresa depende en gran medida del compromiso y la motivación de sus empleados, más allá de los recursos materiales, el talento humano constituye la fuerza que impulsa el logro de los objetivos empresariales, por lo que debe ser valorado y motivado adecuadamente.

5.3.6 Factores de la calidad de vida laboral

Sobrecarga Laboral

Para Ponce, Pinka. M y Pincay. B (2022), la sobrecarga laboral es un problema común en las organizaciones y llega a tener un impacto negativo tanto en los empleados como en el rendimiento, esta situación puede generar conflictos internos en el entorno laboral y afectar la salud de los trabajadores como resultado la calidad de vida laboral se ve afectada lo que disminuye la eficiencia y bienestar dentro de las organizaciones.

Representa un inconveniente que impacta a los trabajadores y a las entidades donde laboral, cuando los colaboradores tienen demasiadas responsabilidades y poca capacidad para enfrentarlas es común que surjan problemas que perjudican en la integridad física y mental del empleado, reduciendo la productividad. Es fundamental que las organizaciones equilibren la carga de trabajo para mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados.

Condiciones de Trabajo

Para Delgado (2023), las condiciones de trabajo incluyen aspectos materiales, técnicos, sociales, ambientales, económicos y organizacionales que influyen en las relaciones entre los trabajadores, estos factores representan riesgos para el empleado o por el contrario contribuir a su desarrollo y bienestar dentro del entorno laboral.

Las circunstancias laborales son fundamentales en la experiencia laboral, ya que afectan tanto en su desempeño como en sus relaciones interpersonales, si las condiciones son favorables los trabajadores pueden desarrollarse profesionalmente y sentirse motivados, pero por el contrario si llegan a ser malas condiciones pueden generar consecuencias para la salud física y el desempeño laboral.

Según Delgado (2023), menciona la relación entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones laborales que es clave para lograr un equilibrio dentro del entorno laboral, este equilibrio permite que los trabajadores desempeñen su trabajo de manera eficiente y alcancen sus objetivos, además contar con espacios adecuados y confortables que favorece su desarrollo obteniendo resultados como una mejor calidad de vida laboral dentro de la organización.

La combinación entre calidad de vida laboral y buenas condiciones en el trabajo, siendo esencial para lograr un ambiente positivo y productivo, pues cuando los trabajadores cuentan con espacios adecuados para desempeñarse con mayor facilidad y eficiencia así alcanzar sus objetivos y mejorar el rendimiento de los trabajadores.

5.3.7 Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral

Según Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019), mencionan que la evaluación del desempeño favorece el crecimiento personal y profesional de los empleados, identifica las fortalezas de los colaboradores, incrementando los procesos de autoevaluación y desarrollo organizacional. además de aportar a la mejora de la calidad de vida laboral.

La evaluación del desempeño es clave para el crecimiento tanto personal como profesional de los trabajadores, ya que permite detectar áreas que requieren mejora, fomenta la autoevaluación y crecimiento continuo. Además, contribuye a elevar la calidad de vida laboral y fortalecer el desarrollo organizacional haciendo que la empresa sea más competitiva.

La evaluación del desempeño es importante para mejorar la calidad de vida laboral ya que permite identificar necesidades, reconocer a los trabajadores y conocer las potencialidades de los evaluados. Favorece el desarrollo personal mediante la retroalimentación y autoevaluación facilitando la formación de un entorno que se ajusten a las necesidades de cada trabajador. (Según Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019)

La evaluación del desempeño es una herramienta esencial para incrementar la calidad de vida laboral, reconociendo las fortalezas de los empleados lo que contribuye a su desarrollo personal y profesional, siendo la retroalimentación y autoevaluación oportunidades para mejorar y favorecer el bienestar y el crecimiento dentro de la organización.

5.3.8 Efectos del compromiso organizacional en la calidad de vida laboral

El desempeño de los trabajadores en su lugar de trabajo es influenciado por sus objetivos personales, estos pueden coincidir o no con los objetivos organizacionales, la confianza con los

compañeros de trabajo, oportunidades de desarrollo, estos factores influyen directamente a la calidad de vida laboral pues es un proceso continuo que evidencia el bienestar de los empleados mientras realizan sus tareas, la relevancia radica en la productividad y competitividad que genera en la organización. (Cerdeza, Fernández, Barja y Ramos, 2023)

El desempeño de los trabajadores está relacionado con sus propios objetivos personales y la forma en que se alinean con los de la organización, la confianza en los compañeros, un entorno seguro y cómodo que permite que su calidad de vida laboral se vea positiva y contribuya a una mayor productividad en las organizaciones.

5.4 Estrategias organizacionales

La estrategia organizacional se refiere a la creación de prácticas bajo una organización y supervisión de acciones que facilitan la dirección de un negocio con el objetivo de sobrevivir en el corto plazo y mantenerse competitivo en el largo plazo. Esta visión debe ser responsabilidad de quien la lleva a cabo y no de un procedimiento estratégica, entidades como las cafeterías pueden alcanzar una posición competitiva robusta con motivación y desarrollo del talento humano con el fin de mejorar el rendimiento y los procesos de producción disminuyendo de esta manera sus gastos, (Suárez, 2018).

5.5 Estrategias de Estrés Laboral

Para Rocío (2021) menciona que las estrategias de estrés laboral son patrones de conducta y pensamiento que emplean las personas para manejar las demandas laborales que sobrepasan sus recursos, y que pueden incluir enfoques enfocados en el problema, en la emoción o en la evitación.

Las estrategias de estrés no solo permiten responder a las exigencias del entorno del trabajo, sino que también son claves para preservar la salud mental de los colaboradores. Al incluir enfoques centrados en el problema, la emoción o la evitación, se reconoce que cada persona responde de manera distinta al estrés.

5.6 Estrategias de calidad de vida laboral

Según Pérez (2020) la estrategia de calidad de vida laboral se ha definido como una filosofía o una estrategia organizacional que se traduce en una serie de prácticas organizacionales, dirigidos a alcanzar objetivos de la empresa como la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, el potencial y la mejora de sus relaciones laborales.

Pérez subraya acertadamente que una estrategia de calidad de vida laboral debe ser una filosofía o una estrategia organizacional que busca equilibrar la productividad con la satisfacción, fomentando el desarrollo del potencial de los colaboradores y promuevan relaciones laborales.

6. METODOLOGÍA EMPLEADA.

6.1 Enfoque de Investigación

El enfoque cuantitativo se distingue por su énfasis en la medición y análisis numérico de datos. Por su parte, Flores (2019) señala que el enfoque cuantitativo se caracteriza por la búsqueda de la objetividad, la utilización de instrumentos de medición estandarizados y la aplicación de análisis estadísticos para probar hipótesis previamente formuladas lo cual nos ayuda a recolectar y analizar datos numéricos para poder identificar patrones y tener resultados medibles.

Según Sánchez, Murillo (2021), menciona que el modelo cuantitativo se especifica en la que adopta un enfoque diferente, manteniendo la objetividad en los fenómenos observados y traducidos en datos numéricos.

Para Solís (2020) se caracteriza por métodos experimentales, medición estadística centrándose en la interpretación y la comprensión de los fenómenos obteniendo datos completos y detallados mejorando un mejor entendimiento en los fenómenos sociales y una satisfacción en la investigación uno, uno de los métodos son las encuesta o cuestionarios que nos permiten recopilar datos existentes.

6.1.1 Diseño de investigación

El objetivo fue comprender la relación entre las variables en su contexto natural, se optó por un diseño no experimental. Este diseño, al no manipular deliberadamente la variable, nos permite obtener una percepción más auténtica y precisa de Estrés laboral y Calidad de Vida Laboral. Según Hernández Sampieri et al. (2019) el diseño no experimental se caracteriza por que el investigador observa los fenómenos tal y como se en su contexto natural, para después analizarlos y describirlos sin intervenir en ellos, no hay manipulación de variables, se basa en la observación de fenómenos en estado natural, se puede hacer estudios de tipo transversal o longitudinal y se usa estudios descriptivos y correlacional.

Por su parte Álvarez Cáceres et al. (n.d.) se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan sin manipularlos ni intervenirlos sino tal y como se observa así nos permite ver la relación entre las variables

Kiss (2024) Nos explica que el diseño no experimental es una metodología de investigación donde el investigador observa los fenómenos sin cambiarlos sino detallarlos tal y como se observa sin intervenir en el evento del desarrollo

6.1.2 Tipo de Investigación

Obteniendo el nivel de investigación fue descriptivo, se centró en describir y detallar las características de Estrés Laboral y cómo esto puede afectar la Calidad de Vida laboral. Para Piedboeuf et al. (2023) Se centra en la observación y detallar las características de un fenómeno o población sin intervenir en su desarrollo. Nos brinda una representación precisa de las variables analizadas.

6.1.3 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue correlacional, donde se trató de investigar la relación entre estas dos variables, identificando patrones y vínculos significativos que permitieron comprender cómo el estrés laboral influye en los niveles de Calidad de Vida Laboral. Según Jhangiani et al. (2019) la investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que el investigador mide dos variables y evalúa la relación estadística es decir la correlación entre ellas con poco o ningún esfuerzo para controlar variables extrañas.

Para Marisol (2024) la investigación correlacional se enfoca en la relación entre dos o más variables sin manipularlas ni intervenirlas, este tipo de estudio permite comprender la asociación entre conceptos y variables en un contexto específico mediante la observación de una muestra en un momento determinado.

Hidalgo Ciña (2021) se refiere al análisis de la relación entre dos o más tal y como se observa sin intervenir, lo cual nos ayuda a detallar el comportamiento en un momento determinado.

6.1.4 Población

La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la empresa EPAGAL, quienes representaron a 138 colaboradores. Esto se consideró una población manejable. Según Suárez (2024), se denomina población a la cantidad de personas o total de los elementos que poseen las características de interés para la investigación lo que está representando con la letra N en las fórmulas, el mismo es denominado universo o colectivos. La población se encuentra en cierta localización y tiempo.

Para Miñan (2024) la población se refiere al conjunto de individuos que se estudian o se miden en una investigación o estudio, en su totalidad son elementos que se consideran relevantes para poder entender un problema o tema en específico.

Samaniego (2024) se conoce como población de una investigación a lo que está compuesto por todos los elementos como personas, objetos, organismos, etc. Delimita el análisis del problema de investigación su característica es que debe ser estudiada, medida y cuantificada.

6.2 Método de Recolección de Datos

Según Arias (2020), en lo que respecta el método de recolección de datos se utilizarán cuestionarios, herramientas de investigación utilizadas para recopilar información y datos de manera sistemática y estructurada. Ambos son instrumentos que contienen una serie de preguntas que se han diseñado para reunir respuestas de los participantes con el objetivo de recopilar información sobre sus puntos de vista, actitudes, conocimientos, experiencias o características demográficas.

6.2.1 Técnica de recolección de datos

Encuesta

Por otra parte, Quispe y Sánchez plantean que las encuestas en una técnica investigativa que se realiza a partir de cuestionarios y entrevistas a la población por vía escrita. A su vez en términos generales se realiza a grupos de personas y rara vez a un solo individuo, su propósito es el de obtener información mediante la recopilación cuyo análisis e interpretación nos permiten formarnos una idea de la realidad, aconsejar y conducir con éxito las etapas de investigación.

6.3 Instrumento de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos: uno orientado a medir el Estrés Laboral y otro enfocado en la Calidad de vida Laboral. De acuerdo con Mendoza y Ávila (2020) el instrumento de recolección de datos está destinado a realizar la medición. Los datos son conceptos que suponen una abstracción del mundo real de lo que es sensorial a ser percibido por los sentidos de manera directa e indirecta en donde lo empírico es todo medible.

Instrumento de estrés laboral

El instrumento de la variable Estrés laboral fue de OIT-OMS (1989) llamado “Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS”, estuvo compuesto por 7 dimensiones; Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo. Incluye 4 ítems para (CO) Clima Organizacional, 4 ítems (EO) Estructura Organizacional, 3 ítems (TO) Territorio Organizacional, 3 ítems (T) Tecnología, 4 ítems (IDL) Influencia del Líder, 4 ítems (FDC) Falta de Cohesión, 3 ítems (RG) Respaldo de grupo, totalizando 25 ítems. Se utilizó una escala Likert de cinco puntos, donde 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo ;4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo. Se determinó que el instrumento contaba con un Alfa de Cronbach de 0.913 lo cual presentó un valor de consistencia interna excelente. El KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett determinaron que la medida de adecuación muestral fue de 0.643 lo cual presentó un valor de consistencia.

Tabla N° 4 Cuestionario de estrés laboral

Variable	Dimensiones	Preguntas
Estrés Laboral	Clima organizacional	Cuatro preguntas por dimensión.
	Estructura organizacional	Cuatro preguntas por dimensión.
	Territorio organizacional	Tres preguntas por dimensión
	Tecnología	Tres preguntas por dimensión.
	Influencia de líder	Cuatro preguntas por dimensión.
	Falta de cohesión	Cuatro preguntas por dimensión.
	Respaldo del grupo	Tres preguntas por dimensión.

Fuente: Elaborado por OIT-OMS 1989

El Instrumento de calidad de vida laboral

Instrumento utilizado en la variable Calidad de Vida Laboral propuesto por Vásquez et al. (2022), denominado “Calidad de vida de los trabajadores mediante coaching y plan de carrera”. Estuvo compuesto por 16 ítems. Se utilizó una escala Likert de cinco puntos, donde 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo ;4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo. Se determinó que el instrumento contaba con un Alfa de Cronbach de 0.907 lo cual presentó un valor de consistencia interna excelente. El KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett determinaron que la medida de adecuación muestral fue de 0.663 lo cual presentó un valor de consistencia.

Tabla N° 5 *Cuestionario de Calidad de vida laboral*

Variable	Dimensiones	Preguntas
Calidad de vida Laboral	Salud y Seguridad Ocupacional	Cuatro preguntas por dimensión.
	Ambiente Laboral	Cuatro preguntas por dimensión.
	Vida laboral y familiar	Cuatro preguntas por dimensión
	Motivación Laboral	Cuatro preguntas por dimensión.

Fuente: Elaborado por Vásquez et al Calidad e vida de los trabajadores mediante coaching y plan de carrera

6.4 Prueba Piloto y Fiabilidad

La validación y fiabilidad de estos instrumentos, se volvió a aplicar una prueba piloto. En el marco de la investigación sobre Estrés Laboral y Calidad de Vida Laboral, se realizaron dos pruebas pilotos con instrumentos de recolección de datos. La aplicación de estos instrumentos se llevó a cabo a través de un cuestionario de manera online, dirigida a un total de 60 participantes, se puede evidenciar el análisis factorial en la Tabla N° 5 y 6.

Estrés Laboral

Tabla N° 6 *Prueba piloto, estrés laboral KMO*

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,643
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		920,324
	GI		300
	Sig.		,000

Nota: Resultados obtenidos mediante el software IBM statistics, version 22.00

Prueba piloto –Análisis KMO del instrumento Estrés Laboral

Tabla N° 7 Prueba Piloto, estrés laboral Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	25

Nota: Resultados obtenidos mediante el software IBM statistics, version 22.00

Los resultados del análisis de fiabilidad del instrumento Estrés Laboral mostraron un coeficiente alfa de 0,913, indicando una alta consistencia interna entre sus 25 elementos. Además, el valor de KMO fue de 0,643, lo que sugirió que la validez del instrumento es aceptable.

Calidad de Vida Laboral

Tabla N° 8 Prueba piloto, calidad de vida laboral, alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	16

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Tabla N° 9 Prueba piloto, calidad de vida laboral, KMO

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,669
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	515,893
	Gl	120
	Sig.	,000

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados del análisis de fiabilidad del instrumento de Calidad de Vida Laboral, mostraron un coeficiente de 0,907, indicando una alta consistencia interna entre sus 16 elementos. Además, el valor de KMO fue de 0,812, lo que sugirió que la validez del instrumento era aceptable.

6.5 Procesamiento de Datos

Este estudio investigativo se llevó a cabo de manera presencial para la recolección de datos. El cuestionario utilizado incluyó instrucciones claras, información demográfica y preguntas estructuradas con una escala de Likert. Una vez finalizada la aplicación en la empresa, la información recopilada fue analizada a través del software estadístico SPSS. Para asegurar la precisión en las mediciones, se utilizó un proceso de baremación que facilitó la obtención de resultados fiables y consistentes, además se identificaron relaciones entre las variables de Estrés laboral y Calidad de vida laboral.

6.5.1 SPSS

Según Souto (2023), SPSS, que corresponde a las siglas de Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), es una herramienta de análisis estadístico de datos diseñada originalmente para las ciencias sociales. Este software permite realizar análisis descriptivos e inferenciales, gestionar y transformar datos, y crear visualizaciones claras y efectivas. Su versatilidad lo ha llevado a ser utilizado no solo en investigaciones académicas, sino también en campos como la salud, los negocios y la educación, donde es clave para apoyar la toma de decisiones basadas en datos.

Para Rodríguez & Reguant (2020) el software estadístico SPSS permite calcular el valor de forma relativamente fácil y expedita de tal manera que impacta en las tomas de decisiones relacionadas con el uso del cuestionario o test, dado que la significatividad del coeficiente se ha de considerar en contexto en el que se aplica. Se identifican los diferentes métodos para calcular la fiabilidad de un instrumento en el ámbito socioeducativo y ejemplificar el cálculo de la fiabilidad de una escala de actitudes tipo Likert.

6.5.2 Coeficiente Alfa de Cronbach

El Coeficiente Alfa de Cronbach, según Videla et al. (2024), permite tener una visión más completa y precisa de la confiabilidad puesto que muestra la variabilidad en la estimación del coeficiente y, así, permite tomar mejores decisiones. Su valor varía entre 0 y 1, donde valores por debajo de 0.6 indican una confiabilidad baja, entre 0.6 y 0.8 representan una confiabilidad moderada, y valores superiores a 0.8 sugieren una confiabilidad alta.

6.5.3 KMO

Según Romero, Mora (2020), Mediante la prueba del estadístico Káiser-Meyer-Olkin KMO, índice en el cual indica un promedio de los términos de la diagonal de la matriz de correlaciones, la cual contiene los valores negativos de los coeficientes de correlación parcial de las variables.

Tabla N° 10 *Estrés laboral, alfa de Cronbach*

Análisis KMO, Alfa de Cronbach del instrumento Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	7

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Tabla N° 11 *Estrés laboral, KMO del instrumento estrés laboral*

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,843
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	543,279
	Gl	21
	Sig.	,000

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Nota: La evidencia de fiabilidad del cuestionario Estrés laboral, mostraron un coeficiente Alfa de 0,885, indicando una alta consistencia interna entre sus 25 elementos. Además, el valor de KMO fue de 0,843, lo que sugirió que la validez del instrumento era aceptable.

Tabla N° 12 *Calidad de vida laboral, alfa de Cronbach*

Análisis KMO, Alfa de Cronbach del instrumento Calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	4

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Tabla N° 13 *Calidad de vida laboral, KMO*

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,823
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	302,745
	gl	6
	Sig.	,000

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Nota: Los datos derivados del estudio de confiabilidad del instrumento de Calidad de vida laboral mostraron un coeficiente de alfa de 0,884, indicando una alta consistencia interna entre sus 16 elementos, además, el valor de KMO fue de 0,823 lo que representa una validez del cuestionario es aceptable.

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1 Análisis Sociodemográfico de la empresa “EPAGAL”

En el cuestionario realizado al personal de la organización “EPAGAL”, se evaluó el estado sociodemográfico de la población de estudio, abarcando aspectos como género, edad, nivel educativo, tiempo de trabajo y tipo de cargo. Los hallazgos se evidencian en las siguientes tablas.

Tabla N° 14 Género

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	102	73,9	73,9	73,9
Femenino	36	26,1	26,1	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

La revisión en los datos revela que el 73,9% del personal encuestado está conformado por hombres y el 26,1% por mujeres, lo que evidencia una distribución desigual entre géneros, esta diferencia sugiere una mayor representación masculina en la organización.

Tabla N° 15 Edad

Rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	18-30	29	21,0	21,0	21,0
	31-40	59	42,8	42,8	63,8
	41-46	50	36,2	36,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Con respecto a los años de vida, el grupo más representado corresponde a la categoría de 31 a 40 años con un porcentaje de 42,8%, seguido por el de 41 a 46 años con un 36,2% y para terminar el grupo de 18 a 30 años con 21,0%. Esto demuestra que EPAGAL cuenta con una fuerza laboral predominante adulta.

Tabla N° 16 Nivel de estudio

Nivel de estudio

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	<i>Primaria</i>	34	24,6	24,6	24,6
	<i>Secundaria</i>	13	9,4	9,4	34,1
	<i>Bachillerato</i>	41	29,7	29,7	63,8

<i>Superior</i>	10	7,2	7,2	71,0
<i>Técnico</i>	25	18,1	18,1	89,1
<i>Posgrado</i>	15	10,9	10,9	100,0
<i>Total</i>	138	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

El nivel de instrucción del personal, se observa que el 29,7% ha culminado estudios de bachillerato lo que representa el grupo mayoritario, el 18,1% cuenta con una formación técnica, un 10,9% obtuvo posgrado, indica una proporción significativa parte considerable de personal con formación especializada, por otro lado, un 24,6% del personal solo ha cursado la primaria y un 9.4% la secundaria, lo que evidencia que cerca de un tercio del equipo presenta un nivel de educativo básico.

Tabla N° 17 *Tiempo de trabajo en la empresa*

Tiempo de trabajo en la empresa

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Menos de 1 año</i>	13	9,4	9,4	9,4
	<i>1 a 5 años</i>	59	42,8	42,8	52,2

<i>Más de 5 años</i>	33	23,9	23,9	76,1
<i>Más de 10 años</i>	33	23,9	23,9	100,0
<i>Total</i>	138	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

El tiempo de permanencia de los encuestados se observa que el 42,8% tiene entre 1 y 5 años de antigüedad lo que indica una base laboral con experiencia, por otro lado, el 23,9% ha permanecido más de 5 años y otro 23,9% más de 10 años, sumando un 47,8% con una trayectoria dentro de la organización, solo el 9,4% lleva menos de un año, lo que sugiere una baja rotación de personal reciente.

Tabla N° 18 Tipo de cargo

Tipo de cargo

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Administrativo</i>	34	24,6	24,6	24,6
	<i>Operativo</i>	104	75,4	75,4	100,0
	<i>Total</i>	138	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Según los hallazgos obtenidos, se observa que el 75,4% del personal de la empresa EPAGAL desempeña funciones operativas, mientras que únicamente el 24,6% ocupa cargos

administrativos, esta distribución refleja una estructura organizacional enfocada en las Pruebas de normalidad

7. 2 Baremación

Escala de valores se da en las tablas de comparación y de transformación de puntuaciones están construidas a partir de una o varias escalas normativas se aplican a un grupo o muestra coloma et al. (2022)

Es una técnica que permite la interpretación de los resultados de una evaluación comparándolos con un grupo de referencia, para saber si un resultado es alto, medio o bajo en relación con los demás.

Tabla N° 19 *Resumen de niveles de las variables*

Resumen de niveles de las variables

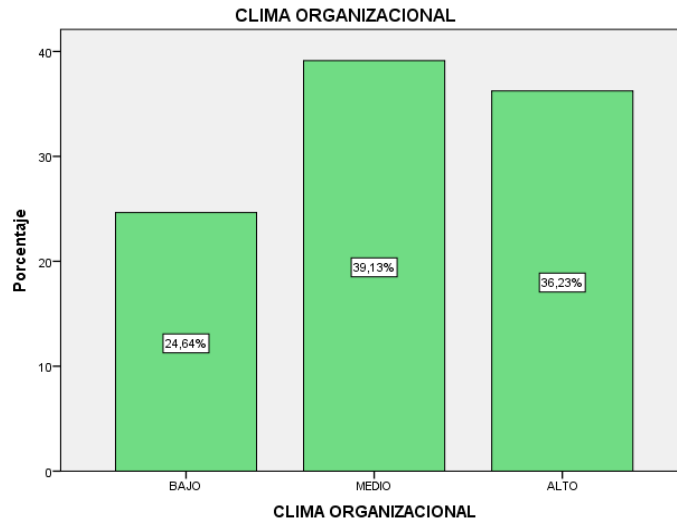
		Resumen de Resultados		
		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Variable Estrés Laboral		31.16	46.38	22.46
Dimensiones	Clima Organizacional	24.64	39.13	36.23
	Estructura Organizacional	28.26	37.68	34.06
	Territorio Organizacional	28.99	40.58	30.43
	Tecnología	27.54	46.38	26.09
	Influencia del Líder	18.12	21.01	60.87
	Falta de cohesión	26.81	45.65	27.54
	Respaldo de grupo	36.96	39.13	23.91
Variable Calidad de Vida Laboral		7.25	34.78	57..97
Dimensiones	Motivación Laboral	13.77	41.30	44.93
	Salud y Seguridad Ocupacional	5.07	35.51	59.42

Ambiente Laboral	13.04	39.86	47.10
Vida Laboral y familiar	7.25	42.03	50.72

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Niveles de las dimensiones de Estrés laboral

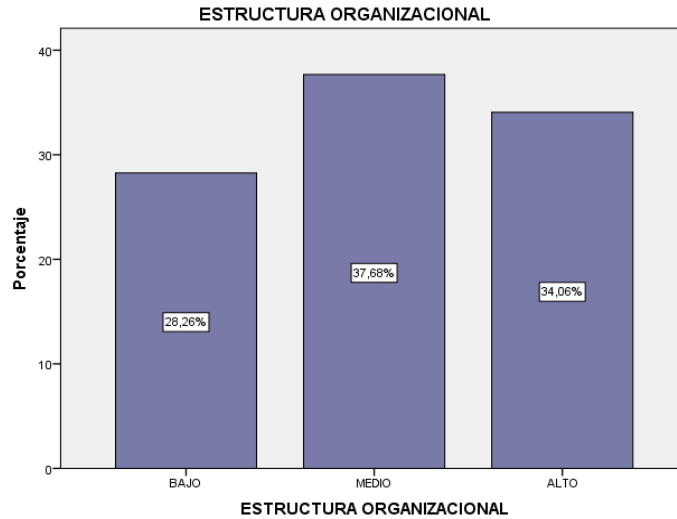
Figura N° 1 *Clima Organizacional*



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de clima organizacional muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 50 colaboradores es decir el 36,23% fueron clasificadas en un nivel Alto, 54 colaboradores es decir el 39,13% fueron clasificados con un nivel Medio y 34 colaboradores con un porcentaje de 24,64% con un nivel Bajo. Se interpreta que una amplia proporción de los trabajadores se percibe mayormente regular, lo que evidencia condiciones laborales aceptables, pero con áreas que requiere fortalecimiento. La presencia de un porcentaje alto refleja un ambiente laboral positivo en ciertos espacios, mientras que el nivel bajo señala debilidades que deben ser atendidas con el fin de optimizar el entorno organizacional y el bienestar de los colaboradores.

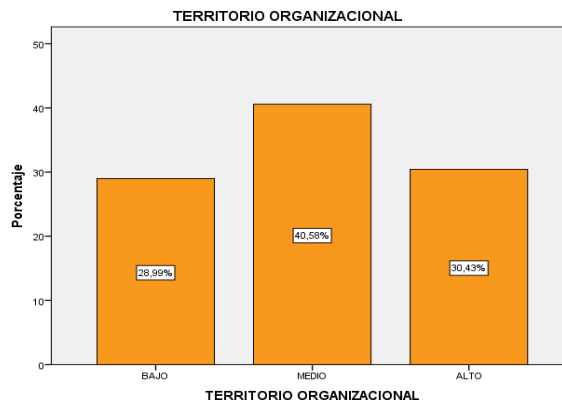
Figura N° 2 *Estructura Organizacional*



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de estructura organizacional muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 47 colaboradores es decir el 34,06% fueron clasificadas en un nivel Alto, 52 colaboradores es decir el 37,68% fueron clasificados con un nivel Medio y 39 colaboradores con un porcentaje de 28,26% con un nivel Bajo. Se observa que la mayor parte del personal percibe una estructura organizacional medianamente definida, lo que sugiere que existen normas, funciones y jerarquías claras en algunos aspectos, pero con áreas que requieren mayor orden y dirección. La presencia de un nivel alto refleja que en ciertas unidades existe una buena organización de trabajo, mientras que el nivel bajo evidencia falencias que deben ser corregidas para garantizar una gestión eficiente dentro de la empresa.

Figura N° 3 *Territorio Organizacional*



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de territorio organizacional muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 42 colaboradores es decir el 30,43% fueron clasificados en un nivel Alto, 56 colaboradores es decir el 40,58% fueron clasificados con un nivel Medio y 40 colaboradores con un porcentaje de 28,99% con un nivel Bajo. Esto indica que la mayoría de los colaboradores percibe un territorio organizacional medianamente definido, lo que sugiere que, si bien existen espacios físicos y recurso adecuados para ejecutar sus funciones, aunque existen aspectos que pueden mejorarse. La presencia del nivel alto refleja ambientes laborales bien distribuidos y funcionales, mientras que el nivel bajo evidencia diferencias en infraestructura o distribución que deben ser atendidas buscando maximizar el desempeño y el bienestar general de los colaboradores.

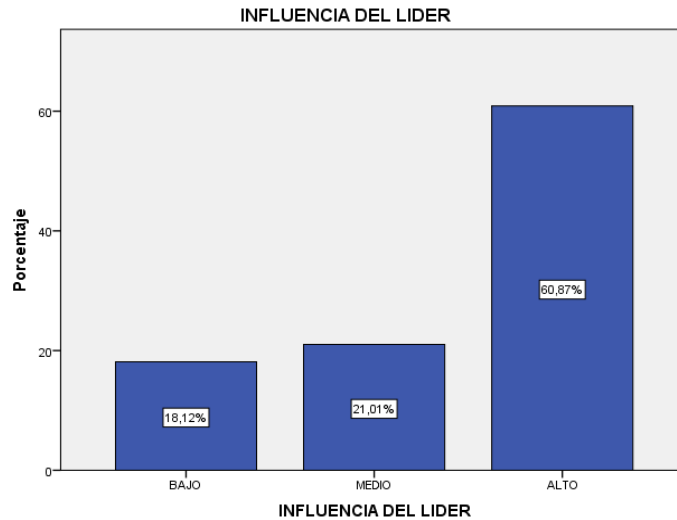
Figura N° 4 Tecnología



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de tecnología muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 36 colaboradores es decir el 26,09% fueron clasificados en un nivel Alto, 64 colaboradores es decir el 46,38% fueron clasificados con un nivel Medio y 38 colaboradores con un porcentaje de 27,54% con un nivel Bajo. Esto pone en manifiesto que la mayoría de los colaboradores percibe que la tecnología en la empresa es regular, es decir, que existen herramientas disponibles, pero no se aprovechan al máximo. El nivel bajo muestra que hay áreas donde falta mejorar el acceso o uso de la tecnología, mientras que el nivel alto refleja que algunos departamentos si cuentan con buenos recursos tecnológicos que podrían servir como ejemplo para el resto de la organización.

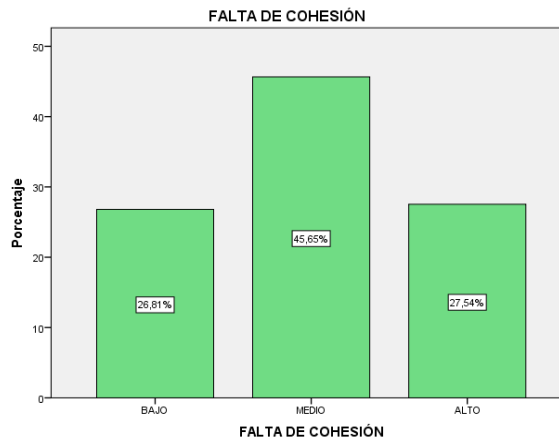
Figura N° 5 *Influencia del líder*



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de influencia del líder muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 84 colaboradores es decir el 60,87% fueron clasificados en un nivel Alto, 29 colaboradores es decir el 21,01% fueron clasificados con un nivel Medio y 25 colaboradores con un porcentaje de 18,12% con un nivel Bajo Lo que implica que la mayoría de los colaboradores consideran que sus superiores tienen un papel importante, ya sea motivando, guiando o apoyando las actividades laborales, sin embargo, también se observa que hay un grupo que percibe poca o mediana influencia, lo cual señala que pueda faltar liderazgo claro o cercano. El nivel bajo muestra la convivencia de intensificar la comunicación y el acompañamiento en los procesos laborales por parte de los jefes.

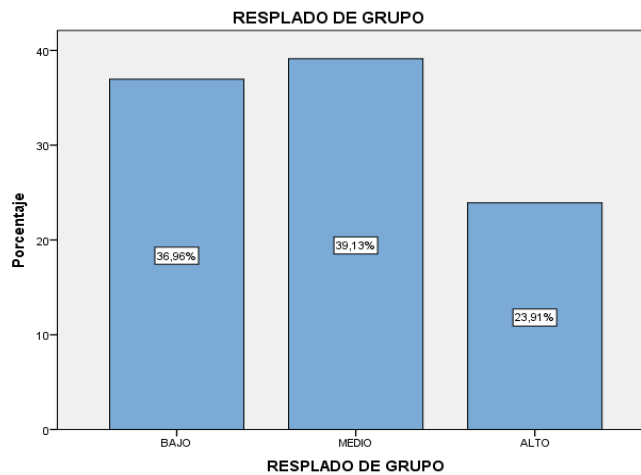
Figura N° 6 *Falta de cohesión*



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de falta de cohesión muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 38 colaboradores es decir el 27,54% fueron clasificados en un nivel Alto, 63 colaboradores es decir el 45,65% fueron clasificados con un nivel Medio y 37 colaboradores con un porcentaje de 26,81% con un nivel Bajo. Esto indica que aproximadamente la mitad de los colaboradores opina que la cohesión dentro de la organización es moderada, es decir, que, aunque hay cierto trabajo en conjunto, aún faltan aspectos para mejorar, como la comunicación, el apoyo entre compañeros o el sentido de unidad. el nivel bajo muestra que existen grupos donde si hay una buena relación y coordinación lo cual es positivo. El nivel alto refleja áreas con problemas de conexión o colaboración, lo que puede afectar directamente la atmósfera de trabajo y la realización de objetivos.

Figura N° 7 Respaldo de Grupo

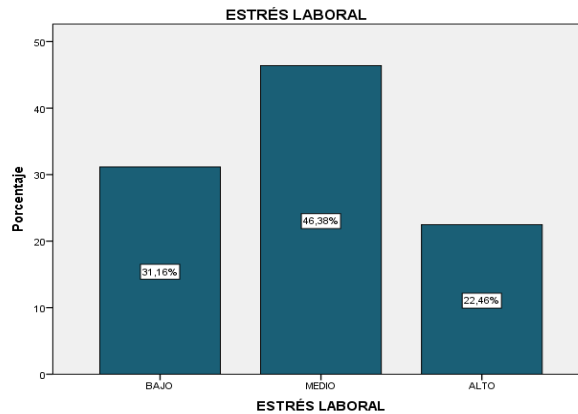


Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de respaldo de grupo muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 33 colaboradores es decir el 23,91% fueron clasificados en un nivel Alto, 54 colaboradores es decir el 39,13% fueron clasificados con un nivel Medio y 51 colaboradores con un porcentaje de 36,96% con un nivel Bajo. Esto refleja que la mayoría de los colaboradores perciben un respaldo parcial por parte de su equipo, existe cierto apoyo, pero no de manera constante o suficiente. El nivel bajo muestra que más de un tercio de los colaboradores sienten poca colaboración o respaldo por parte de sus compañeros. El nivel alto muestra que hay equipos donde se trabaja con apoyo mutuo y solidaridad.

Niveles de las dimensiones de Calidad de vida laboral

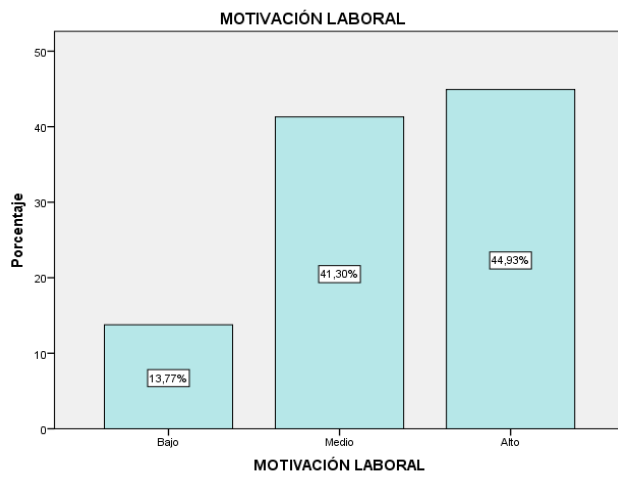
Figura N° 8 Estrés laboral



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de **Estrés Laboral** muestra que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”, el 22,46% fueron clasificados en un nivel Medio, el 46,30% en un nivel Bajo, y el 31,16% en un nivel Alto. Esto indica que casi una cuarta parte de los participantes presenta un nivel elevado de estrés laboral, lo que podría asociarse con factores como sobrecarga de trabajo, presión constante. Por otro lado, el 46,38% se encuentra en un nivel Medio, lo que representa casi la mitad del total. Este resultado sugiere que, si bien no se trata de un nivel alarmante, existen condiciones laborales que generan cierta tensión o presión, lo cual podría mejorar con intervenciones organizacionales adecuadas. Finalmente, el 31,16% de los colaboradores fue clasificado en un nivel Bajo, lo que evidencia que una parte significativa del personal experimenta bajos niveles de estrés.

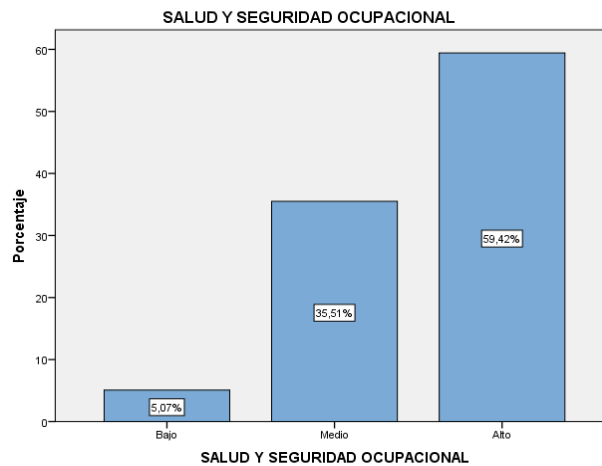
Figura N° 9 Motivación laboral



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de Motivación Laboral muestra que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 71 colaboradores es decir el 44,93,29% fueron clasificados en un nivel Alto, 34 colaboradores es decir el 41,30,54% fueron clasificados con un nivel Medio y 7 colaboradores con un porcentaje de 13,77% con un nivel Bajo. Esto indica que una gran parte de los empleados perciben una alta motivación dentro de su ambiente de trabajo lo que implica que es positivo para la empresa. En el nivel medio sugiere que existen oportunidades de mejorar en ciertas áreas. Por otro lado, el porcentaje con motivación baja señala un área de atención prioritaria, ya que, aunque representa una minoría, podría impactar en el ambiente laboral si no se abordan adecuadamente las razones que originan esta percepción.

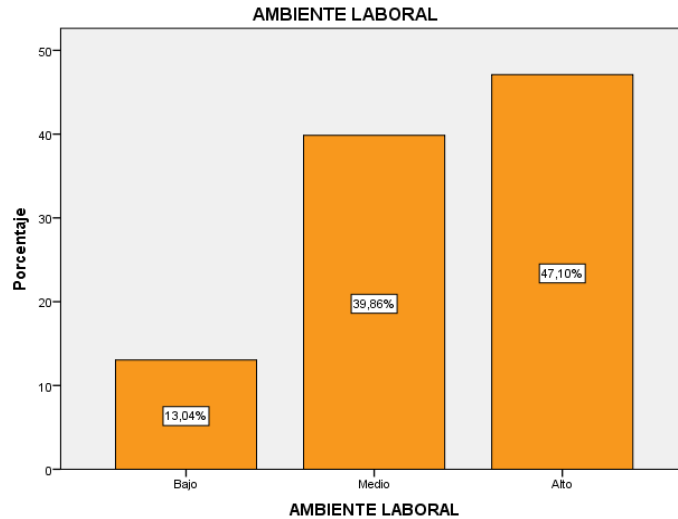
Figura N° 10 Salud y seguridad ocupacional



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de Seguridad y salud ocupacional muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 77 colaboradores es decir el 59,42% fueron clasificadas en un nivel Alto, 43 colaboradores es decir el 35,51% fueron clasificados con un nivel Medio y 18 colaboradores con un porcentaje de 5,07% con un nivel Bajo. Esto indica que más de la mitad perciben condiciones laborales seguras y saludables, lo cual favorece su bienestar y desempeño. Sin embargo, el porcentaje medio señala que hay puntos que pueden mejorarse. El nivel bajo refleja la presencia de elementos que afectan de manera negativa la percepción de seguridad en el entorno laboral.

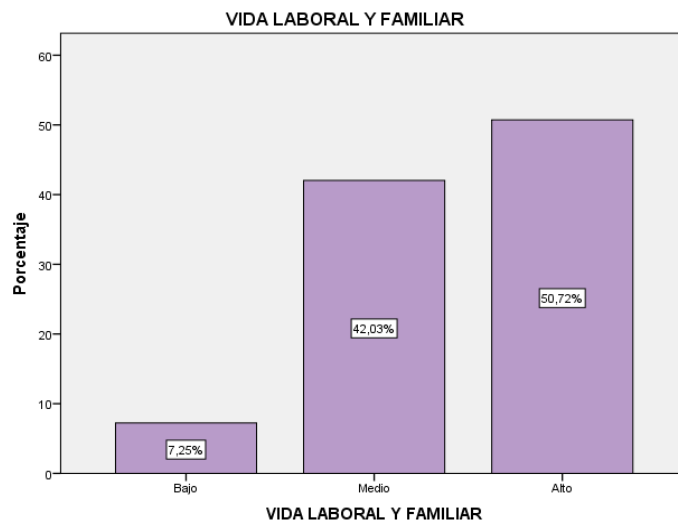
Figura N° 11 Ambiente laboral



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de Organización muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 69 colaboradores es decir el 47,10% fueron clasificados en un nivel Alto, 53 colaboradores es decir el 39,86% fueron clasificados con un nivel Medio y 10 colaboradores con un porcentaje de 13,04% con un nivel Bajo. Esto señala que la mitad del personal perciben un ambiente laboral positivo. Sin embargo, el porcentaje medio señala que hay aspectos a mejorar para fortalecer las relaciones interpersonales y el ambiente interno. Por su parte, el nivel bajo refleja que una parte del personal no se siente plenamente cómodo, lo cual representa un área a atender para mejorar la experiencia laboral de todos.

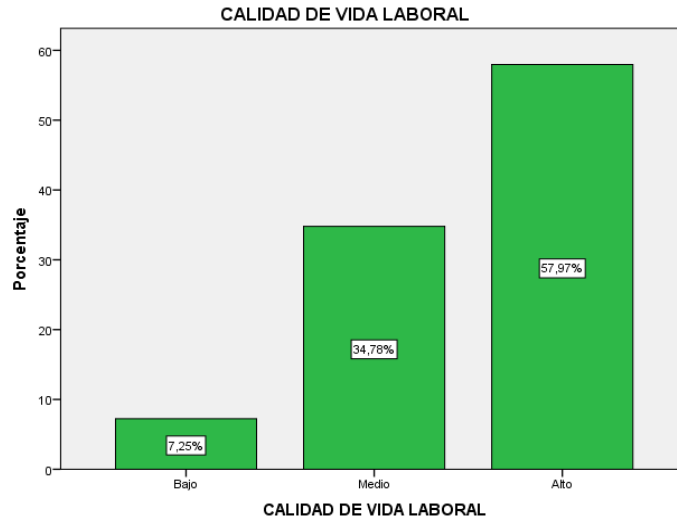
Figura N° 12 Vida laboral y familiar



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Los resultados obtenidos del nivel de Vida laboral y familiar muestran que, de un total de 138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”. 85 colaboradores es decir el 50,72% fueron clasificadas en un nivel Alto, 49 colaboradores es decir el 42,03% fueron clasificados con un nivel Medio y 4 colaboradores con un porcentaje de 7,25% con un nivel Bajo. Lo que refleja que la mayoría percibe un buen equilibrio entre la vida laboral y su vida familiar, lo cual es positivo para su bienestar integral. El nivel medio da entender que algunos colaboradores experimentan ciertos problemas para mantener ese equilibrio, mientras que el nivel bajo evidencia que requieren atención para evitar que el trabajo afecte negativamente su entorno familiar.

Figura N° 13 *Calidad de vida laboral*



Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

138 colaboradores encuestados en la empresa “EPAGAL”, 100 colaboradores, es decir el 72,26%, fueron clasificados en un nivel Alto; 29 colaboradores (21,17%) en un nivel Medio; y 9 colaboradores (6,57%) en un nivel poco significativo. Lo que evidencia que la mayoría de los trabajadores perciben una buena calidad de vida en el trabajo, lo que refleja un grado de satisfacción respecto a las condiciones laborales y el entorno en general. El nivel medio sugiere que hay algunos aspectos que pueden mejorarse, mientras que el bajo, señala que existen casos específicos que requieren atención para evitar afectaciones al bienestar y rendimiento de esos colaboradores.

7.3 Prueba de Normalidad

Tabla N° 20 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES LABORAL	,256	138	,000	,793	138	,000
CALIDAD DE VIDA LABORAL	,362	138	,000	,708	138	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

Hipótesis

Según Farías (2024) la hipótesis es un enunciado tentativo que se considera cierto para reflexionar o investigar. Su validez debe demostrarse con pensamiento lógico o investigación. Son herramientas del pensamiento con valor provisional que permiten contemplar escenarios y llegar a conclusiones. Los escenarios mentales hipotéticos existen solo como suposiciones y no deben confundirse con la ficción, que es el ejercicio libre de la imaginación sin buscar conclusiones específicas.

La formulación de la hipótesis es la respuesta alternativa o nula al problema que se debe resolver, que ha de ser referente empírico, la que le dice al investigador que debe realizar es definitivamente un juicio científico.

La realización de hipótesis representa en muchas ocasiones una serie de dificultades tanto para los investigadores primerizos como los estudiantes, al elaborar el diseño de investigación que deben desarrollar, como dar una tesis de grado (Espinoza 2018, a; Erraez, Robles y Ruiz,2020).

Según Gian Francisco (2024) las hipótesis también pueden nacer de solo observación de hechos concretos, de los análisis estadísticos, de la información empírica o de la combinación de dichas posibilidades

H0

No existe correlación entre estrés laboral y calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi.

H1

Existe correlación entre estrés laboral y calidad de vida laboral en una empresa pública de la provincia de Cotopaxi.

La prueba de normalidad arrojó valores de significancia de ,000 para ambas variables analizadas, lo que indica que ni el estrés laboral y calidad de vida laboral presentan una distribución normal, por consiguiente, se recomienda emplear pruebas estadísticas es decir el uso de Rho Spearman para evaluar la relación entre estas variables.

7.4 Correlación de Rho Spearman

Según Mendivelso. F (2021), la correlación es una medida estadística que permite conocer el grado de asociación lineal entre dos variables cuantitativas, también se determina la fuerza de asociación y dirección que toma esta relación mediante el cálculo de coeficiente de correlación cuyo resultado puede variar en el intervalo [-1, +1]. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación, cuando una relación es aleatoria o no existe, el coeficiente tiende a 0, Spearman, las cuales tienden a cambiar al mismo tiempo, pero no necesariamente a un ritmo constante.

Tabla N° 21 *Correlación de Rho Spearman*

Correlaciones

			ESTRES LABORAL	CALIDAD DE VIDA LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,051

	N	138	138
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Coefficiente de correlación	,167	1,000
	Sig. (bilateral)	,051	.
	N	138	138

Nota: Resultados obtenidos mediante el Software IBM SPSS statistics, versión 22.00

La correlación de Spearman calculada entre el estrés laboral y calidad de vida laboral es de 0,167, lo que refleja una correlación positiva muy baja entre ambas variables. Además, el valor de significancia ($p = 0,051$) está ligeramente por encima del umbral convencional de 0,05, por lo que no se considera estadísticamente significativa. Esto sugiere que no se evidencia una fuerte relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en la muestra analizada. En consecuencia, no se puede afirmar que el aumento o disminución del estrés laboral tenga una influencia directa en cómo se percibe la calidad de vida en el trabajo.

Tabla N° 22 *Resumen de estrategias de estrés laboral*

8. Descripción de las estrategias Organizacionales

Cuadro resumen de las estrategias

Variable	Dimensión	Estrategia	Objetivo	Acciones esenciales y alineadas	Responsables	Evaluación	Presupuesto	Tiempo de ejecución
Estrés Laboral	Influencia del líder	Política de comunicación abierta y Bidireccional	Promover habilidades directivas en el personal	<p>1) Plantear encuestas 360° y entrevistas semiestructuradas para diagnóstico.</p> <p>2) Analizar indicadores (rotación, ausentismo, reclamos).</p> <p>3) Proponer el diseño de talleres por módulos (liderazgo emocional, comunicación asertiva, retroalimentación)</p> <p>4) Proponer planes de mejora para colaborador.</p> <p>5) Sesiones de mentoría y evaluación a 3 y 6 meses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano • Consultores externos • Supervisores y mandos medios 	Porcentaje de asistencia a las sesiones de mentoría de 3 y 6 meses.	\$740	4 meses y 1 semana
Estrés Laboral	Falta de Cohesión	Integración y aprendizaje entre departamentos	Fomentar la práctica de buenas relaciones y comunicación fluida.	<p>1) Proponer encuestas internas para mapear barreras de cooperación.</p> <p>2) Plantear la realización de 3 jornadas anuales mixtas.</p> <p>– 3) Plantear dinámicas de confianza, talleres de escucha activa y juegos cooperativos.</p> <p>4) Proponer mejoras tras cada jornada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano • Coordinadores de área • Facilitador externo 	Cantidad de asistencias a los talleres y a las tres jornadas anuales	\$750	3 meses y 3 semanas

Estrés Laboral	Territorio Organizacional	Sensibilización sobre riesgos psicosociales	Favorecer la salud mental de los colaboradores en la empresa EPAGAL.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sugerir cuestionario adaptado para identificar riesgos. 2) Plantear charlas y cápsulas informativas en turnos. 3) Distribuir material de apoyo (afiches, boletines). 4) Proponer charlas y cápsulas informativas en turnos. 5) Monitorear cumplimiento trimestralmente de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Talento Humano • Comité de Seguridad y Salud Ocupacional • Psicólogo ocupacional (interno o externo) 	Porcentaje de asistencias a las charlas y a las capsulas informativas y a través de la medición del impacto trimestralmente.	\$950	Tres meses
Estrés Laboral	Estructura organizacional.	Comunicación organizacional asertiva.	Mejorar las habilidades comunicacionales entre autoridades y empleados para uso optimo del tiempo y los recursos.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proponer canales y barreras comunicacionales (encuestas y entrevistas). 2) Plantear protocolo interno (frecuencia, responsables, medios). 3) Plantear talleres de escucha activa y comunicación asertiva. 4) Recomendar la implementación de buzones, tableros y plantillas de minuta. 5) Revisar y ajustar protocolos trimestralmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Talento Humano • Dirección Administrativa • Coordinador operativos y administrativos • supervisores de equipos 	El número de asistencias a los talleres y en la participación de los buzones y plantillas de minuta.	\$330	7 semanas
Estrés Laboral	Respaldo de grupo	Fortalecimiento de redes de apoyo interno entre colaboradores	Promover la colaboración y el apoyo mutuo entre colaboradores para fortalecer	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proponer espacios de dialogo grupal. 2) Sugerir la creación de “pares de apoyo “por área para acompañamiento entre compañeros. 3) Plantear encuentros mensuales de integración con dinámicas colaborativas y reflexivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Talento Humano • Coordinadores de área • Facilitador externo en liderazgo positivo 	Cantidad de asistencias tanto en talleres y en las reuniones mensuales	\$450	3 meses y 2 semanas

			el trabajo en grupo.	4) Recomendar una campaña interna que visibilice historias de apoyo y trabajo en equipo dentro de la organización.				
Estrés Laboral	Tecnología	Automatización de tareas.	Optimizar los procesos operativos mediante la implementación de tecnologías automatizadas que reduzcan la carga física y repetitiva del personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proponer el mapeo de las tareas manuales y procesos susceptibles de automatización. 2) Sugerir la adquisición y despliegue de maquinaria (aspiradoras, hidro lavadoras) y software gestor. 3) Plantear capacitación práctica y manuales de uso. 4) Recomendar medir los indicadores de tiempo, esfuerzo y ausentismo. 5) Proponer el establecimiento de un plan de mantenimiento preventivo mensual 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Talento Humano • Coordinación Operativa y Administrativa • Proveedores tecnológicos 	Porcentaje de	\$3.500	Permanente
						asistencias a las capacitaciones, adaptación del personal con las nuevas maquinarias		

Estrés Laboral

Estrategia°1

Comunicación abierta y Bidireccional

Descripción

Esta estrategia busca fortalecer las habilidades directivas con responsabilidad del liderazgo. Mediante una política de puertas abiertas y canales de comunicación directos, se fomenta un liderazgo consciente, capaz de gestionar al personal desde la inteligencia emocional, la comunicación asertiva y la gestión de desacuerdos, mejorando el bienestar de los equipos operativos y administrativos.

Requisitos

- Apoyo institucional para los mandos medios para implementar cambios.
- Diseño de módulos de formación de liderazgo emocional y comunicación.
- Disponibilidad de tiempos para la participación en talleres y seguimiento.

Proceso

Primera etapa:

Se realizará la aplicación de encuestas 360° al personal administrativo y operativo para evaluar la percepción del liderazgo actual. Además, se llevará a cabo una revisión de indicadores organizacionales como rotación, ausentismo y número de reclamos disciplinarios. Paralelamente, se aplicarán entrevistas semiestructuradas con jefes y subordinados identificando fortalezas comunicacionales y áreas débiles en la gestión de personas. Esta etapa servirá como línea base para el diseño del plan formativo.

Segunda etapa:

En esta fase se diseñará un plan formativo compuesto por tres módulos clave: liderazgo emocional, comunicación asertiva y retroalimentación efectiva. La formación se realizará mediante talleres presenciales dinámicos que incluyan análisis de casos reales de EPAGAL, simulaciones de situaciones laborales y ejercicios de role-playin. Estas actividades permitirán a los trabajadores

adquirir herramientas prácticas para aplicar en su gestión diaria, promoviendo un estilo de liderazgo más abierto y colaborativo.

Tercera etapa:

Todos los mandos medios participarán obligatoriamente en los talleres, organizados por turnos para no afectar sus trabajos. Cada trabajador contará con una bitácora de liderazgo donde registran reflexiones y avances. Se elaborarán planes de acción individuales con compromisos mensuales, se asignan mentores internos o externos que acompañarán a los supervisores durante tres meses. Al finalizar el proceso, se aplicará nuevamente la encuesta 360° y se analizarán los indicadores de mejora para medir el impacto.

Responsable

- Departamento de talento humano
- Consultores externos
- Supervisores y mandos medios

Recursos humanos

104 operativos

34 administrativos

Presupuesto

Facilitador externo \$400

Material didáctico y bitácoras \$180

Papelería y marcadores \$40

Certificados de participación \$90

Reconocimiento al mejor líder \$30

Total \$740

Evaluación

La evaluación se hará a través del porcentaje de asistencias a las sesiones de mentoría de tres y seis meses.

Limitaciones

- Posible resistencia de mandos medios a cambiar prácticas tradicionales.
- Requiere seguimiento constante para asegurar mejoras sostenidas.
- Es necesario garantizar tiempo efectivo para la formación sin afectar la operatividad.

Estrategia N°2

Jornadas de integración y Aprendizaje Interdepartamental

Descripción

Consiste en desarrollar jornadas de integración trimestral para fortalecer vínculos entre el personal operativo y administrativo, facilitando la colaboración y mejorando la comunicación interna entre departamentos. Estas jornadas contribuyen a reducir tensiones laborales y fomentar relaciones laborales saludables.

Requisitos

- Autorización institucional para participación activa del personal.
- Recursos logísticos, facilitadores y materiales para cada jornada.
- Coordinación de tiempos según turnos y carga laboral de cada departamento.

Proceso

Primera etapa:

Se aplicarán encuestas internas para conocer el estado de la comunicación y las relaciones entre departamentos. Además, se analizará incidencias, reclamos y reportes que evidencian tensiones o falta de colaboración. Esto permitirá identificar áreas críticas y priorizar su participación.

Segunda etapa:

Se organizan tres jornadas anuales, con participación rotativa. Las actividades incluyen dinámicas de confianza, juegos corporativos, talleres sobre escucha activa y espacios para compartir buenas prácticas. Se fomentará la interacción positiva entre administrativos y operativos.

Tercera etapa:

Al finalizar cada jornada, se aplicará una encuesta de satisfacción y se recogerán propuestas de mejora. Toda la información será sistematizada en un informe anual que servirá de base para futuras capacitaciones y nuevas estrategias de integración.

Responsables

- Departamento de talento humano
- Coordinadores de área
- Facilitador externo

Recursos humanos

104 operativos

34 administrativos

Presupuesto

Facilitador externo (1 jornada trimestral) \$300

Material para dinámicas grupales y kits lúdicos \$120

Refrigerios y logística por jornada \$180

Reconocimiento a equipos destacados \$70

Registro fotográfico, carteleras, materiales de cierre \$80

Total: \$750

Evaluación

Se medirá a través de la cantidad de asistencia a los talleres y a las tres jornadas anuales.

Limitaciones

- dificultad para coordinar participaciones en todos los turnos
- Baja motivación inicial en áreas con relación deterioradas
- requiere liderazgo interno que impulse la participación activa.

Estrategia N°3

Programa de sensibilización sobre riesgos psicosociales

Descripción

El programa consiste en ejecutar un plan de capacitación y reflexión sobre las tensiones que generan estrés, como trabajo excesivo, turnos extensos, falta de recompensas y exigencia operativa. Se promoverá la adopción de medidas preventivas y correctivas.

Requisitos

- Diseño de contenidos accesibles y adaptados a la realidad de EPAGAL.
- Facilitadores con formación en salud ocupacional o psicología organizacional.
- Coordinación institucional para garantizar la participación.

Proceso

Primera etapa:

Se aplicará el cuestionario ISTAS 21 adaptado al contexto de EPAGAL para evaluar factores como carga mental, ritmo de trabajo, relaciones laborales y autonomía. Esto permitirá identificar y priorizar los riesgos más críticos por áreas, como el estrés físico en operativos o la presión por resultados en administrativos.

Segunda etapa:

Se organizaron charlas por turnos sobre estrés, ansiedad, burnout y violencia laboral. Además, se distribuyen cápsulas informativas en formato visual o digital (afiches, boletines, mensajes internos) con lenguaje claro. Estas acciones estarán guiadas por profesionales en salud laboral y psicología.

Tercera etapa:

Con base en la participación, se elaborará un documento interno con recomendaciones prácticas. Estas se integrarán al plan anual de bienestar, y su cumplimiento será monitoreado trimestralmente por el comité de bienestar y protección en el trabajo.

Responsables

- Departamento de Talento Humano
- Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- Psicólogo ocupacional (interno o externo)

Recursos Humanos

104 operativos

34 administrativos

Presupuesto

Facilitador experto en salud ocupacional y riesgos \$500

Producción de materiales (guías, afiches, cápsulas) \$250

Alquiler de espacio y equipos audiovisuales \$0

Kits de autocuidado para participantes \$120

Evaluaciones previas y posteriores (instrumentos/formatos) \$80

Total: \$950

Evaluación

Se medirá a través del porcentaje de asistencia a las charlas y cápsulas informativas y la medición del impacto trimestral.

Limitaciones

- Baja conciencia sobre la relevancia de atender los riesgos psicosociales.
- Riesgo de subestimar al influir en el rendimiento laboral.
- Dificultad para traducir sensibilización en acción sostenida.

Estrategia N°4

Comunicación organizacional efectiva

Descripción

La estrategia busca fortalecer los canales de comunicación entre las autoridades y los colaboradores de EPAGAL, tanto en niveles operativos como administrativos. El objetivo es optimizar el uso del tiempo y los recursos institucionales mediante una comunicación clara, bidireccional y oportuna, que permite reducir errores, mejorar la coordinación y fomentar un clima organizacional colaborativo.

Requisitos

- Diagnóstico del estado actual de la comunicación interna (formas, tiempo, medios y efectividad)

- Definición de protocolos estandarizados de comunicación para cada nivel jerárquico.
- Diseño de herramientas de retroalimentación y seguimiento comunicacional.

Proceso

Primera etapa:

Levantamiento de información mediante encuestas, entrevistas y análisis de canales existentes, la identificación de barreras comunicacionales recurrentes (falta de claridad, duplicidad, omisiones, tiempos inadecuados) y el diseño de un protocolo de comunicación interna como puede ser la frecuencia de reuniones, responsables, canales y mecanismos de seguimiento.

Segunda etapa:

La realización de talleres prácticos sobre habilidades comunicacionales como: escucha activa, retroalimentación efectiva y comunicación asertiva, la implementación de herramientas como buzones digitales, tableros de información y minutas estandarizadas y la definición de responsables por área para garantizar la circulación de información relevante.

Tercera etapa:

Aplicación de encuestas de satisfacción comunicacional cada trimestre, análisis de indicadores como tiempos de respuesta, reducción de errores por malentendidos, y niveles de satisfacción del personal y por último el ajuste en los protocolos y capacitación según resultados obtenidos.

Responsables

- Departamento de Talento Humano
- Dirección Administrativa
- Coordinador operativos y administrativos
- supervisores de equipos

Recursos humanos

104 operativos

34 administrativos

Presupuesto

Elaboración del protocolo básico de comunicación interna. \$80

Capacitaciones internas breves. \$150

Implementación de buzones físicos y plantillas de minuta impresa. \$100

Total: \$330

Evaluación

Evaluar a través del número de asistencias a los talleres en la participación de buzones y plantillas de minuta.

Limitaciones

- Baja participación de supervisores o personal poco habituado al cambio.
- Dificultad para mantener la constancia en la aplicación de los protocolos.
- Riesgo de saturación de canales si no se define claramente el flujo de mensajes.

Estrategia N°5

Red de apoyo laboral colaborativo

Descripción

esta estrategia busca fortalecer el respaldo emocional y funcional mediante proponer la creación de redes internas de apoyo, promoviendo el compañerismo donde se orienta a reducir el estrés laboral derivado del aislamiento, sobrecarga o la falta de comunicación.

Requisitos

- Espacios físicos o virtuales para encuentros grupales por turno o área.
- Dinámicas colaborativas y materiales para encuentro
- Diseño gráfico básico para la campaña interna.

Proceso

Primera etapa:

proponer espacios de dialogo grupo por are donde los colaboradores puedan compartir experiencias, expresar inquietudes y generar lazos de apoyo a cargo de talento humano.

Segunda etapa:

Sugerir pares de apoyo por área para ofrecer acompañamiento informal, escucha activa y orientación básica ante dificultades cotidianas.

Tercera etapa:

Plantear encuentros mensuales de integración con dinámicas colaborativas y reflexivas también recomendar una campaña interna que visibilice historias reales de apoyo entre compañeros, destacando valores como la solidaridad.

Responsables

- Departamento de Talento Humano
- Coordinadores de área
- Facilitador externo en liderazgo positivo

Recursos humanos

104 operativos

34 administrativos

Presupuesto

Materiales para encuentros y dinámicas	\$80
Facilitación externa de (3 sesiones)	\$180
Material didáctico (guías, bitácoras, identificadores)	\$90
Reuniones mensuales de seguimiento	\$50
Reconocimiento a agentes (diplomas, pines, bonos)	\$50
Total:	\$450

Evaluación

Se medirá a través de la cantidad de asistencia en tanto talleres y en reuniones mensuales.

Limitaciones

- Posible escepticismo por parte del personal ante la figura de agente de cambio.
- Falta de motivación si no hay seguimiento ni reconocimiento adecuado.
- Requiere renovación periódica para evitar desgaste del rol.

Estrategia N° 6

Automatización de tareas

Descripción

La estrategia busca reducir el esfuerzo físico repetitivo del personal operativo, disminuir la sobrecarga de tareas y agilizar procesos, mediante la incorporación de herramientas tecnológicas (aspiradoras industriales, hidro lavadoras, barredoras automáticas) y plataformas digitales para el personal administrativo. Con ello, se busca mejorar el bienestar físico, la eficiencia y la satisfacción laboral.

Requisitos

- Evaluación técnica de tareas repetitivas y procesos susceptibles de automatización.
- Presupuesto para adquisición de equipos tecnológicos.
- Capacitación técnica en el uso seguro y mantenimiento de las herramientas.

Proceso

Primera etapa:

Se identificarán tareas operativas que impliquen esfuerzo físico repetitivo o que presenten altos niveles de rotación o ausentismo. Paralelamente, se evaluarán procesos administrativos que puedan digitalizar (como reportes y controles). Todo esto se sistematiza en un informe técnico con recomendaciones priorizadas.

Segunda etapa:

Se adquirirán equipos básicos como aspiradoras industriales o hidro lavadoras para operativos, y software simple de gestión para tareas administrativas. El personal reciba capacitaciones prácticas sobre uso, limpieza y seguridad. Además, se entregarán manuales internos ajustados a las funciones reales de EPAGAL.

Tercera etapa:

Se medirán indicadores como el tiempo promedio de tareas, reducción de esfuerzo físico y cambios en rotación o ausentismo. Se aplicarán encuestas para conocer la percepción del personal y se establecerá una rutina básica de mantenimiento preventivo para prolongar la vida útil de los equipos.

Responsables

- Departamento de Talento Humano
- Coordinación Operativa y Administrativa
- Proveedores tecnológicos

Recursos humanos

Principalmente operativos (equipos de limpieza)

Administrativos (optimización de tareas repetitivas de oficina)

Presupuesto

Adquisición de maquinaria operativa \$2.000

Capacitación técnica al personal \$800

Manuales de uso y protocolos internos \$300

Seguimiento de impacto (evaluaciones, encuestas) \$400

Mantenimiento preventivo inicial \$200

Total: \$3.500

Evaluación

Se medirá a través del porcentaje de las asistencias a las capacitaciones, adaptación del personal con las nuevas maquinarias.

Limitaciones

- Alta inversión inicial para adquisición de tecnología.
- Riesgo de mal uso o daños si no se da una formación adecuada.
- Posible resistencia al cambio en el personal acostumbrado a métodos manuales.

Tabla N° 23 *Resumen de estrategias de Calidad de vida laboral*

Variable	Dimensión	Estrategia	Objetivo	Acciones esenciales y alineadas	Responsables	Evaluaciones	Presupuesto estimado	Tiempo de ejecución
Calidad de Vida Laboral	Salud y Seguridad Ocupacional	cultura preventiva	Reducir riesgos laborales y fortalecer comportamientos seguros mediante acciones formativas y de control.	1) Sugerir la actualización por área sobre riesgos 2) Sugerir capacitaciones prácticas semestrales diferenciadas por grupo (uso de EPP, manejo de residuos) 3) Plantear simulacros anuales de emergencia y evacuación.	Unidad de Seguridad Industrial, Talento Humano	Porcentaje de participación a las capacitaciones prácticas semestrales y a los simulacros	\$600 trimestral	Permanente (evaluación trimestral)
Calidad de Vida Laboral	Ambiente Laboral	Medición de clima laboral sostenible	Evaluar y monitorear el ambiente laboral para implementar mejoras continuas orientadas al bienestar.	1) Plantear encuestas de clima anual simplificada (por nivel operativo y administrativo) 2) Sugerir la conformación de grupos focal de análisis con representantes de cada área.	Coordinación de Clima Organizacional, Supervisores, Talento Humano	La cantidad de participación a los grupos focales por seis meses.	\$300 bimestral	6 meses por ciclo
Calidad de Vida Laboral	Vida Laboral y Familiar	Fomento del equilibrio familia-trabajo.	Promover un equilibrio saludable entre la vida familiar y laboral.	1) Proponer encuestas sobre la percepción del personal respecto a su vida familiar y laboral. -2) sugerir charlas de sensibilización que promuevan el equilibrio vida laboral y familiar. 3) Plantear actividades de integración familiar	Dirección de talento humano, Supervisores de equipos Departamento de desarrollo organizacional,	Numero de participación de los colaboradores tanto operativos y administrativos trimestral.	\$1900 trimestral	Anual (evaluación trimestral)

Calidad de Vida Laboral	Motivación Laboral	crecimiento y retención del talento	Fortalecer el compromiso institucional y proyectar planes de desarrollo de carrera para la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proponer diagnóstico de competencias por área. 2) Sugerir capacitaciones técnicas priorizada para operativos y administrativos. 3) Plantear reconocimiento institucional simbólico (certificados, menciones públicas) 	Desarrollo Organizacional Supervisores, Talento Humano	Porcentaje de asistencia a las capacitaciones técnicas, el impacto en los trabajadores.	\$600 trimestral	Trimestral (evaluación continua)
-------------------------	--------------------	-------------------------------------	---	--	--	---	------------------	----------------------------------

Calidad de vida laboral

Estrategia 1: Implementación de cultura preventiva

Dimensión: Salud y Seguridad Ocupacional

Descripción:

Esta estrategia tiene como finalidad consolidar una cultura preventiva que involucre a todo el personal operativo como administrativo, fomentando el cumplimiento de normas de seguridad para reducir accidentes y enfermedades laborales. Se utilizarán herramientas prácticas, capacitaciones adaptadas y simulacros para que el personal internalice la importancia de la seguridad.

Proceso y Etapas:

Primera Etapa: Actualización del mapa de riesgos

Se realizará y actualizará el mapa respecto a los peligros existentes en toda la organización identificando los peligros más frecuentes en operaciones y oficinas, se recogerá información de supervisores y personal para asegurar que el mapa refleje la realidad actual y permita orientar las acciones preventivas.

Segunda Etapa: Capacitaciones prácticas semestrales

Se impartirán talleres prácticos para personal operativo y administrativo sobre el uso correcto de EPP, manejo de residuos y ergonomía, estas capacitaciones serán dinámicas y adaptadas a cada grupo, con el fin de fortalecer la cultura de seguridad y prevenir accidentes.

Tercera Etapa: Simulacros anuales de emergencia y evacuación

Se realizarán simulacros anuales para preparar al personal en evacuación, respuesta a incendios y primeros auxilios. Después de cada simulacro, se evaluará el desempeño para mejorar los protocolos y reforzar la preparación ante emergencias.

Evaluación continua

Se harán inspecciones y controles trimestrales para medir la aplicación correcta de las reglas de seguridad y la efectividad de las acciones, esto permitirá detectar fallas, aplicar correcciones y mantener una cultura preventiva activa.

Requisitos:

Disponibilidad de tiempo para capacitaciones sin afectar el servicio.

Coordinación entre salud y seguridad ocupacional, supervisores y talento humano.

Presupuesto operativo para materiales y facilitadores.

Responsables:

Salud y seguridad ocupacional, talento humano

Presupuesto:

Actualización del mapa de riesgos: 120\$

Capacitaciones semestrales: 250\$

Simulacros anuales: 180\$

Evaluación y seguimiento: 50\$

Total 600\$

Tiempo de ejecución: permanente, con evaluación trimestral.

Evaluación

Se medirá a través del porcentaje de participación a las capacitaciones prácticas semestrales y a los simulacros.

Limitaciones:

Posible resistencia del personal operativo al cambio de prácticas.

Limitaciones logísticas para realizar simulacros y capacitaciones en paralelo.

Riesgo de pérdida de impacto si no hay seguimiento constante.

Estrategia 2: Medición de clima laboral sostenible

Dimensión: Ambiente laboral

Descripción

Mediante la medición constante del clima laboral, para identificar puntos críticos y fortalezas en el ambiente organizacional ajustando políticas y prácticas para impulsar un espacio laboral positivo y colaborativo que reduzca la rotación y aumente la productividad.

Proceso y etapas:

Primera etapa: encuesta anual simplificada

Se aplicará una encuesta diferenciada para personal operativo y administrativo, diseñada para ser clara y fácil de responder, esta encuesta permitirá identificar los puntos críticos y fortalezas del laboral, sirviendo como base para análisis posteriores.

Segunda etapa: Grupos focales de análisis

Se convocarán grupos focales con representación de cada área y nivel jerárquico con el fin de ahondar en los resultados cuantitativos de la encuesta, estos espacios permitirán recoger opiniones cualitativas, detectar causas y matices que no se evidencian en los datos numéricos y fomentar el diálogo abierto entre colaboradores y líderes.

Tercera etapa: Plan de mejora por unidad

A partir de los datos encontrados de la encuesta y grupos focales cada unidad desarrollará un plan de mejora específico que contemple acciones prácticas para fortalecer el ambiente laboral y resolver las problemáticas identificadas.

Evaluación del impacto:

Se realizará una revisión semestral para evaluar el progreso y resultados de los planes de mejora, ajustando las acciones según sea necesario para asegurar su efectividad continua y el sostenimiento de un clima laboral saludable.

Requisitos:

Herramientas digitales o físicas para aplicar y analizar encuestas.

Apoyo de líderes de área para facilitar grupos focales.

Garantía de confidencialidad para fomentar respuestas honestas.

Responsables: Unidad de clima organizacional, supervisores y talento humano.

Encuesta anual: 120\$

Grupo focal por unidad: 100\$

Planes de mejora: 60\$

Evaluación de impacto: 20\$

Total: 300

Evaluación

Se medirá a través de la participación a los grupos focales por seis meses.

Tiempo de ejecución: 6 meses por ciclo.

Estrategia 3: Fomento del equilibrio familia- trabajo.

Dimensión: Vida laboral y familiar

Descripción:

Esta estrategia busca promover un ambiente laboral que facilite a los colaboradores mantener un equilibrio saludable entre sus responsabilidades familiares y laborales, la meta es disminuir el estrés, mejorar la satisfacción y fortalecer el compromiso institucional, mediante acciones prácticas que reconozcan las necesidades personales sin afectar la eficiencia operativa.

Proceso y etapas:

Primera etapa: diagnóstico y sensibilización

Se aplicará encuestas con el propósito de reconocer las principales dificultades que enfrentan los trabajadores respecto al equilibrio entre sus responsabilidades familiares y laborales, además se desarrollaran charlas de sensibilización sobre el bienestar integral, enfocadas en concienciar sobre la importancia de este equilibrio.

Segunda etapa: Implementación de acciones.

Durante esta etapa, se ejecutará talleres sobre manejo del tiempo, salud emocional y relaciones familiares accesibles a todo el personal, también se organizarán actividades de integración familiar como caminatas o jornadas recreativas.

Tercera etapa: evaluación y mejora

Se aplicarán encuestas de satisfacción y se analizarán indicadores como participación en actividades, en base a los resultados se harán ajustes y de establecerán medidas permanentes dentro de la gestión institucional.

Requisitos:

Diagnóstico participativo inicial

Disponibilidad de espacios y horarios para actividades

Coordinación entre talento humano y el personal de la organización

Participación activa del personal en todas las fases.

Responsables:

Dirección de talento humano

Jefaturas administrativas y operativas

Supervisores de equipos

Departamento de desarrollo organizacional,

Presupuesto:

Diagnóstico y sensibilización: \$400

Talleres y actividades familiares \$1000

Evaluación final \$500

Total: \$1900

Tiempo de ejecución: anual, con evaluación trimestral.

Evaluación:

Se medirá a través del número de participación de los colaboradores, tanto operativos como administrativos trimestralmente.

Limitaciones:

Disponibilidad limitada de tiempo y espacio.

Posible resistencia inicial al cambio.

Dependencia del presupuesto institucional aprobado.

Estrategia 4: Programa de crecimiento y retención del talento**Dimensión: Motivación laboral****Descripción:**

Este programa apunta a identificar competencias, cerrar brechas de formación y reconocer el desempeño para retener el talento dentro de la organización, se priorizan capacitaciones técnicas y reconocimiento simbólicos para mantener motivado al personal.

Proceso y etapas:**Primera etapa:** diagnóstico de competencias

Se aplicará una evaluación técnica de habilidades en todas las áreas, diferenciando por nivel operativo y administrativo, esto permitirá identificar brechas formativas reales y definir las necesidades específicas de capacitación para cada equipo.

Segunda etapa: capacitación técnica priorizada

Con base a los resultados del diagnóstico se desarrollarán capacitaciones prácticas enfocadas en mejorar el desempeño técnico y funcional del personal, estas formaciones serán adaptadas por nivel tanto administrativo como operativo y ejecutadas en horarios accesibles para evitar interferencias con las jornadas laborales.

Tercera etapa: reconocimiento institucional simbólico

Se implementará un sistema de reconocimiento no económico basado en certificados de participación, menciones públicas en reuniones internas, comunicados oficiales y agradecimientos formales del equipo directivo.

Evaluación continua:

El programa tendrá seguimiento trimestral, evaluando la participación en capacitaciones, la aplicación de conocimientos adquiridos y el impacto en la motivación.

Requisitos:

Coordinación efectiva para levantar información y planificar formación.

Recursos para materiales y reconocimiento.

Participación activa del personal.

Responsables: desarrollo organizacional, supervisores, talento humano

Presupuesto:

Diagnóstico de competencias: 150\$

Capacitaciones técnicas: 300\$

Reconocimiento institucional: 100\$

Seguimiento institucional 100\$

Total: \$600

Tiempo de ejecución: trimestral con evaluación continua.

Evaluación

Esto se medirá a través del porcentaje de asistencia a las capacitaciones técnicas y el impacto en los trabajadores.

Limitaciones:

Baja expectativa de desarrollo real puede desmotivar.

Dificultad para mantener continuidad si hay cambios.

Necesidad de procesos claros para elegir reconocimiento.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Mediante el coeficiente de Spearman se reveló una relación positiva muy débil entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral, esto sugiere que la empresa EPAGAL no existe correlación directa entre ambas variables, lo cual se afirma la hipótesis nula sin embargo los niveles de estrés detectados en ciertos grupos podrían afectar indirectamente el bienestar general, aunque no se evidenció una conexión sólida, es importante considerar medidas preventivas ya que la percepción de un entorno laboral estresante podría incidir en lo físico, mental, emocional y en el rendimiento a largo plazo.

El sustento teórico permitió comprender de manera integral el impacto del estrés laboral y su diferencia respecto a calidad de vida laboral, primero define como una respuesta negativa a las exigencias laborales que superan las capacidades personales, mientras que el segundo representa el balance en el desempeño ocupacional y la salud física, mental, emocional. Esta revisión bibliográfica evidenció que ambos conceptos están relacionados, niveles altos de estrés afectan directamente la percepción del entorno laboral.

Los hallazgos encontrados obtenidos mediante instrumentos validados reflejan un grupo considerable de trabajadores presenta niveles altos de estrés, mientras que la mayoría percibe una buena calidad de vida laboral, este contraste demuestra que existen factores que generan estrés, la organización cuenta con fortalezas como condiciones seguras, motivación entre otras. No obstante, ciertas dimensiones como el respaldo de grupo, cohesión requieren atención, ya que influyen de forma significativa en la experiencia laboral.

Las estrategias propuestas se diseñaron con base en los resultados obtenidos, priorizando y mejorando todas las dimensiones, entre ellas las que mostraron niveles bajos como la cohesión, el respaldo grupal y comunicación. Estas iniciativas buscan generar un entorno más colaborativo y empático, impactando positivamente tanto en el entorno laboral como en la productividad del equipo, considerando su diversidad entre el equipo operativo y administrativo, las medidas buscan adaptarse a sus realidades específicas.

RECOMENDACIONES

Aunque no se evidenció una correlación significativa entre estrés y calidad de vida laboral, se sugiere implementar un programa integral de prevención del estrés. Este debe incluir talleres de manejo emocional, pausas activas y espacios de escucha al trabajador, además, se recomienda realizar evaluaciones periódicas del clima laboral, estas acciones permitirán detectar a tiempo focos de malestar. Fortalecerán el bienestar general del personal. Y promoverán un entorno más saludable y productivo en EPAGAL.

Se sugiere fomentar una cultura organizacional orientada al bienestar integral del trabajador, para ello es clave equilibrar las demandas laborales con recursos adecuados de apoyo, se sugiere fortalecer el liderazgo positivo y empático. Además, implementar planes de desarrollo profesional con enfoque humano, también es necesario establecer mecanismos de prevención del agotamiento. Estas acciones promoverán un entorno saludable donde el desempeño y el bienestar coexistan de forma armónica.

Se implementará fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en EPAGAL, para ellos es clave implementar actividades de integración y programas de liderazgo colaborativo. También se recomienda crear espacios de diálogo que promuevan la empatía y la comunicación efectiva, estas acciones permitirán mejorar la cohesión grupal y el respaldo entre compañeros. Reducirán el impacto del estrés en el entorno laboral y contribuirán a una cultura organizacional.

Se recomienda aplicar las estrategias propuestas según las necesidades de los equipos operativos y administrativos que ayudarán a fortalecer el liderazgo emocional, la cohesión grupal y la comunicación efectiva, es clave el compromiso de la alta dirección para consolidar una cultura de diálogo abierto y reconocimiento humano, también se sugiere promover la formación continua del personal. Estas acciones reducirán tensiones internas y mejoran el clima laboral favoreciendo así el bienestar y el desempeño organizacional en EPAGAL.

10. BIBLIOGRAFÍA

(17) (PDF) Descripción de población, muestra y muestreo. Available from:

https://www.researchgate.net/publication/379197457_Descripcion_de_poblacion_muestra_y_muestreo [accessed Jan 07 2025].

¿QUÉ ES EL DISEÑO NO EXPERIMENTAL?

173. 10.26820/ recimundo/4. (3). julio.2020.163-173

Abouzeid Abouzeid, G. K., López Montesinos, M. J., & Martínez Alarcon, L. (2020).

Alexandra, B. P. G. (2019). Medición del nivel del estrés laboral en el personal administrativo de la empresa municipal de aseo de Cuenca (Emac).

<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8842>

Álvarez Cáceres, R., Alvira Martín, F., Calero, J. L., Campbell, D., Cabrero García, L., Cook, T. D., Hernandez Sampieri, R., Mella, O., Popper, K. R., Reichart, C., & Taylor, S. J. (n.d.).

Babapour, A., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>

Barrera Verdugo, M. A., Chaparro Penagos, C., Plazas Serrano, L. Y., & Buitrago Orjuela, Borromeo J, B. J. (2023, January 15). ¿Qué es la tecnología ? AZCATL.

[https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Borromeo-](https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Borromeo-Garcia/publication/376450805_Que_es_la_tecnologia/links/6578b61bfc4b416622bb58bd/Que-es-la-tecnologia.pdf)

[Garcia/publication/376450805_Que_es_la_tecnologia/links/6578b61bfc4b416622bb58bd/Que-es-la-tecnologia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Borromeo-Garcia/publication/376450805_Que_es_la_tecnologia/links/6578b61bfc4b416622bb58bd/Que-es-la-tecnologia.pdf)

Buitrago, Et, Al., I. (2021, January 8). ARTÍCULO DE REVISIÓN REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ 2021;8 (2):131-146. DOI:

Capuñay Geng, M. E. L. (2019). Influencia del liderazgo en el clima organizacional de empresas PYMES de Lima metropolitana.

Cardona Bedoya, J. C., Tobón Pérez, I. C., Velásquez Carmona, C. J., Góez Benítez, Y. A., & Montoya Arias, S. M. (2024). EXISTENCIA DE ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN.

Carrillo Cungaia, C. E. (2023). Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana. In TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro En Gestión Pública [Thesis].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126274/Carrillo_CCE-SD.pdf

Cerda-Sanchez, M., Fernandez-Giusti, A., Barja-Ore, J., Ramos, J. S., & González Blanco, Chacón, P. (2023, April 29). Estrés laboral: colombianos son quienes más lo padecen en América Latina. Infobae. <https://www.infobae.com/colombia/2023/04/29/estres-laboral-colombianos-son-quienes-mas-lo-padecen-en-america-latina/>

Coloma, M., Jaramillo, M. L., & Michay, G. (2022). Fundamentos y Técnicas Pedagógicas del Diseño Gráfico Orientado a la Educación. Cuenca, Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/FUNDAMENTOS%20DE%20DISE%C3%91O%20\(DIGITAL\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/FUNDAMENTOS%20DE%20DISE%C3%91O%20(DIGITAL).pdf)

Comunicaciones en Estadística, 14(1), 53-63.

Concepto. https://concepto.de/investigacion-no-experimental/?utm_sour.

Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral.

Content, R. R. (2021, February 12). Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas? Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

del Carmen Romero, M., & Álvarez, M. B. (2022). Usos del término "Likert". Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa, 30(51).

Delgado Orellano, D. L. (2023). Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima–2022.

Erraéz Alvarado, J. L., Lucas Aguilar, G. A., Guamán Gómez,

Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3), 2491-2509.

Figuroa, J. C. L. (2021). *Pensar el territorio desde los estudios organizacionales:*

- conversaciones para el análisis organizacional en la dimensión espacial*. Dialnet.
https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7809846&utm_source
- Flores, F. A. S. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Gianfrancisco Meichtry, J. (2024). La formulación de las hipótesis científicas en investigaciones cuantitativas. *Libros de Cátedra*.
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-
- Gümüş, E., Alan, H., Taşkıran Eskici, G., & Eşkin Bacaksız, F. (2021). Relationship Between Professional Quality of Life and Work Alienation Among Healthcare Professionals. *Florence Nightingale journal of nursing*, 29(3), 342–352. <https://doi.org/10.5152/FNJN.2021.20095>
- Heredia, S. J. C., Terán, Ó. Á. G., Reyes, V. C., & De Luna, M. E. M. (2024). impacto de la integración grupal en la cohesión de grupo. *Transdigital*, 5(9), e336. <https://doi.org/10.56162/transdigital336>
- Hernández Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. D. P., Sergio Méndez Valencia, & Christian Paulina Mendoza Torres. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta)*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo Ciña, C. M. (2021). Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia [Thesis, Escuela de Posgrado]. In E. J. Yache Cuenca (Ed.), *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA*.
<http://hgculiacan.com/invest/biblioteca/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20MCGRAW%20HILL.pdf>

<https://doi.org/10.24267/23897325.553> Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. ISUB.

<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102820/Hidalgo_CCM-SD.pdf?sequence=4

https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1&utm_source

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundam en_tos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Introducción a la Investigación: guía interactiva. (s. f.).

<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html> Jex SM,

Beehr TA. Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. En: Ferris GR, Rowland RM, editores. Research in personnel and human resources management. Greenwich: JAI

Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/> Souto, I. (2023, 7 diciembre). Todo lo que necesitas saber sobre SPSS antes de utilizarlo.

Jhangiani, R., Chiang, I. A., Cuttler, C., & Leighton, D. C. (2019). Métodos de investigación en psicología. LibreTexts. Recuperado de

https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_%28Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leight

[on%29/06%3A_Investigaci%C3%B3n_no_experimental/6.03%3A_Investigaci%C3%B3n_correlacional?utm_sourc](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_%28Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton%29/06%3A_Investigaci%C3%B3n_no_experimental/6.03%3A_Investigaci%C3%B3n_correlacional?utm_sourc).

Kiss, T. (2024, November 15). Investigación no experimental - Qué es, tipos y ejemplos.

L. A. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

Lacosta, V. L. (2018). Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza.

Lagos, A. V. R., Retamal, M. S., Jaque, M. T., & Luengo-Martínez, C. (2019). Condiciones de

- trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 20(3), 26-34.
- Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142,13-20.
- López, M. E. C., & Mendoza, L. P. V. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 88-107.
- M. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 52(1).
- Marisol, P. C. P. (2024, May 14). Relación entre autoestima y dependencia emocional en estudiantes universitarios de Medicina Veterinaria con relaciones de pareja: Un estudio en la Universidad de Cuenca, 2023. <https://dspace.ucuenca.edu.ec>.
- Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., Riobamba -Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2), 176-187.
- Medrano Y Fernandez. (2023, January 20). Estrés y calidad de vida laboral del personal de enfermería del Hospital de Vitarte, Lima 2023. *Ciencia Latina*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9250/13769>
- Mendivelso, F. (2021). Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. *Revista Médica Sanitas*, 24(1).
- Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).(n.d.).
- NeuronUP. (2021, November 29). El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud. <https://neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Nina-Cuchillo, J., & Nina Cuchillo, E. E. (2021). Análisis de Confiabilidad: Cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach usando el software SPSS. *ACADEMIA accelerating the worlds research*.
- OMS. (2023, February 21). Estrés. Organización Mundial Del Trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and->

answers/item/stress#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%3F,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulos.

Onofre Pérez, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. o 1, Quito, en el año 2019. In Universidad Andina Simón Bolívar, Maestría Profesional En Desarrollo Del Talento Humano.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Pajuelo Llashag, D. (28 de Setiembre de 2019). Aprendizaje organizacional y engagement en profesionales de la enseñanza pública escolarizada. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3649/TM%20ADGp%204673%20P1%20-%20Pajuelo%20Llashag%20David%20Saulo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>.

Patlán-Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? ¿Una aproximación desde la teoría fundamentada [What is quality of life at work? A grounded theory approach]. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>

Pérez, J. P. (2020). *¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada*. <https://www.redalyc.org/journal/213/21371298004/html/>

Piedboeuf, F., Berre, G. L., Alfonso-Hermelo, D., Charbonneau, O., & Langlais, P. (2023, November 18). The state of OAI-PMH repositories in Canadian Universities. arXiv.org. https://arxiv.org/abs/2311.11140?utm_source.

Pila, G. C. C., Suazo, S. V. V., & Ortiz, J. P. H. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(55), 46–64. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2292>

Pinilla, J. O., & Rico, A. F. O. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?

Pizarro, V. P. P., & Álvarez, J. C. E. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. Dialnet.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984998>
- Ponce, D. K. P., Pincay, M. Y. T., Pincay, B. A. T. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Recimundo*, 6(suppl 1), 29-40.
- Press;1991.
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165762762018000200058&script=sci_arttext
- Quispe, D., & Sánchez, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica.
- Rocío, L. R. E. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en tiempos de pandemia por la COVID-19 en trabajadores de una clínica Huacho, 2021.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87679?utm_source
- Rodriguez&Reguant, J. M. (2020, 1 junio). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE*.
- <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2020.13.230048/31484>
- Romero, K. P., & Mora, O. M. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *Journal of science and research*, 5(CININGEC), 903-924.
- Samaniego, G. (2024b, July 31). Definiciones de población, muestra y muestreo (con autores). Asesoría De Tesis. <https://miasesordetesis.com/definiciones-poblacion-muestra-y-muestreo/>
- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147- 181.
- Sánchez, M. (2024). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa SUALUPELL Curtiduría Suárez S.A. [Tesis de grado]. Universidad de Ambato.
- Sanz, L. W. (2022). Calidad de vida laboral y responsabilidad social corporativa interna en las empresas multinivel. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2139-2159.
- Sánchez-Oropeza, A. W., González-Hernández, I. J., Granillo-Macías, R., Beltrán-Rodríguez, Z., Ramírez-López, L., & Sotero-Montalvo, B. (2022). La seguridad y salud ocupacional a través de los años. *Ingenio Y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(17), 1-11.

Solís, L. D. M. (2020, September 22). El enfoque cuantitativo de investigación.

spss/#:

~:text=SPSS%20son%20las%20siglas%20de,%2C%20a%20las%20ciencias%20social
es).

Suárez, H. (2018). Estrategias organizacionales de gestión del talento humano.

Universidad de Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

Universidad San Gregorio. (s. f.). Vista de Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés

laboral de enfermeras/os en
Ecuador.

<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/292/1598>

USCMARKETINGDIGITAL.

[https://uscmarketingdigital.com/todo-](https://uscmarketingdigital.com/todo-sobre-)

sobre-

V. J., & spinoza Freire, E. E. (2020). La investigación en estudiantes y docentes de la carrera de Educación Básica de la Universidad Técnica de Machala. *Conrado*, 16 (72), 163-170.

Verastegui, B. E. M., & Rodríguez, J. L. (2022). Calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa gas comunal, región los llanos, Venezuela. *Revista Científica Compendium*, 25(48), 2-2

vida de los trabajadores mediante coaching y plan de carrera. *Revista Cienciamatría*. 8 (3), 1899-1923 (2022). <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.922>

Vidal Lacosta, V. L. (2020, March 9). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de

Zaragoza. Scielo. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602019000400004 Vásquez-Erazo, EJ, Tovar-Molina, EA, Álvarez-Montalvo, A.-C., Tobar-Ordóñez, SP: Calidad de

Videla, A., Flores, S., Barraza, M., & Nelson, C. (2024). *Alpha de cronbach y su intervalo de confianza*. doi: <https://dx.doi.org/10.20960/nh.04961>

Vista de Metodología de la investigación científica: guía práctica | Ciencia Latina

Revista Científica Multidisciplinar. (s. f.).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620#:~:text=Dentro%20del%20%C3%A1mbito%20de%20la,y%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.>

