

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y
EMPREENDEDORES DEL DISTRITO CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN
LANCHIPA DE TACNA EN EL PERIODO 2017”

Para Optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TESIS PRESENTADA POR:

BACHILLER FIORELLA ZEBALLOS

ADRIAZOLA

TACNA –PERU
2017

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con toda la humildad de mi corazón a mi Señor Dios, quien siempre me acompaña y me ha dado las fuerzas y la fe necesaria para seguir adelante, ofreciéndome oportunidades para lograr mis metas y objetivos.

De igual forma al amor de mi vida, mi niño hermoso Paulo Ignacio, quien es mi gran fortaleza, inspiración y motivación, a quien le dedico todos mis éxitos y logros quien me hace ser una mejor persona día a día.

Por otra parte, a mis padres quienes son mi principal apoyo, quienes han sabido educarme en base a valores y principios que me han ayudado a ser la mujer que soy ahora.

Y finalmente a mis hermanos que siempre han estado conmigo apoyándome y siendo mi soporte en todo momento.

RECONOCIMIENTO

Un agradecimiento especial a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna por su cooperación al proceso de titulación, su validación y por el apoyo que siempre brindaron.

Por otra parte, muy agradecida con mi jurado calificador por todos sus consejos, sugerencias, por el tiempo brindado, recomendaciones, y el apoyo constante por parte del Dr. Ascencio Americo Flores, la Mag. Melina Zegarra y el Mag. Franler Rejas, a todos ellos, muchísimas gracias por su colaboración.

Sin embargo, la realización de este trabajo de tesis fue posible gracias al Prof. Mag. Renato Burneo, quien en su desempeño como asesor pudo guiarme, orientarme y aconsejarme para la realización de este trabajo de tesis, agradecida por todo el tiempo brindado y su colaboración constante.

Y finalmente, se agradece a la presidenta de EMALTUR la Mag. Milca Vaquez quien pudo proporcionar información, acceso y apoyo para hacer posible la investigación y a todas aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyeron a que este trabajo de investigación pudiera llevarse a cabo.

RESUMEN

La investigación titulada “La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017”, se presenta para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial.

Tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.

Para ello se establece una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, y transeccional correlacional, con un nivel correlacional y dirigido a un total de 17 trabajadores de las 7 empresas socias de la Asociación en estudio.

La investigación concluye permitió determinar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, dado un p-valor de 0.0239, que explica la existencia de tal relación, un coeficiente de correlación de -0.54 que explica la relación negativa y un R-cuadrado que nos indica que la satisfacción laboral genera la variabilidad del estrés laboral en 29.616%. Ello nos da a entender que el estrés laboral se está viendo afectado en gran medida y de forma negativa debido a la satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research entitled "The job satisfaction and the work stress of the workers of the Housing Services of the Association of Entrepreneurs and Entrepreneurs of the District Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa of Tacna in the period 2017", is presented to opt for the professional title of Engineer Commercial.

It aims to determine the relationship between job satisfaction and work stress of workers in the Accommodation Services of the Association of Entrepreneurs and Entrepreneurs of the Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa District of Tacna in the period 2017.

For this purpose, a basic type research, with a non-experimental design, and correlational transectional, with a correlation level and aimed at a total of 17 workers of the 7 partner companies of the Association under study, is established.

The research concluded that it was possible to determine the existence of a relationship between job satisfaction and the work stress of workers in the Housing Services of the Association of Entrepreneurs and Entrepreneurs of the Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa District of Tacna, given a p-value of 0.0239, Which explains the existence of such a relationship, a correlation coefficient of -0.54 that explains the negative relation and a R-square that indicates that labor satisfaction generates the variability of labor stress at 29,616%. This implies that the work stress is being affected to a great extent and in a negative way due to job satisfaction.

ÍNDICE

DATOS GENERALES.....	2
1. TEMA Y PERIODO DE TIEMPO.....	2
2. AREA DE INVESTIGACIÓN	2
3. AUTOR	2
4. INSTITUCIÓN EN DONDE SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN.....	2
5. ENTIDADES O PERSONAS CON LA QUE SE COORDINA LA INVESTIGACIÓN	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1. Delimitación espacial.....	7
1.6.2. Delimitación temporal.....	7
1.6.3. Delimitación social.....	7
1.6.4. Delimitación conceptual.....	7
1.2.1. Satisfacción Laboral.	18
1.2.1.1.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.	18
1.2.1.1.2. Teoría bifactorial de Hezberg.	21
1.2.1.1.3. Teoría de las Necesidades de David Mcclelland.....	30
1.2.2. Estrés laboral.....	33
1.2.2.1.1. Modelo de Demandas – Control de Karasek.	33
1.2.2.1.2. Modelo vitamínico de Warr.....	37
1.2.2.1.3. Modelo del desequilibrio Esfuerzo - Recompensa de Siegrist.....	40
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	44
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
1.4.1 Hipótesis General.....	46
1.4.2. Hipótesis Específicas	46
1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	48
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
2.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS.....	50
3.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	51
3.2.1. Satisfacción laboral	51
3.2.2. Estrés laboral.....	81
3.2.3. Resumen de resultados.....	129
3.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	135
3.3.1. Hipótesis General	135
3.3.2. Hipótesis Específicas	139
CONCLUSIONES	143
RECOMENDACIONES	145
REFERENCIAS.....	146
ANEXOS	149

INDICE DE FIGURAS DE RESULTADOS ESTADISTICOS

<i>Figura 10: Condiciones físicas</i>	152
<i>Figura 11: Compañeros de trabajo</i>	152
<i>Figura 12: Superior inmediato</i>	153
<i>Figura 13: Salario</i>	153
<i>Figura 14: Relación entre Dirección y trabajadores</i>	154
<i>Figura 15: Modo de gestión</i>	154
<i>Figura 16: Horario</i>	155
<i>Figura 17: Estabilidad</i>	155
<i>Figura 18: Libertad para elegir</i>	156
<i>Figura 19: Reconocimiento de logros</i>	156
<i>Figura 20: Responsabilidad</i>	157
<i>Figura 21: Utilizar capacidades</i>	157
<i>Figura 22: Promoción</i>	158
<i>Figura 23: Atención a las sugerencias</i>	158
<i>Figura 24: Variedad de tareas</i>	159
<i>Figura 25: Comprensión de las metas y misión</i>	159
<i>Figura 26: Rendición de informes</i>	160
<i>Figura 27: Condiciones de controlar las actividades</i>	160
<i>Figura 28: Equipo disponible limitado</i>	161
<i>Figura 29: Mi superior de la cara por mí</i>	161
<i>Figura 30: Supervisor no respete</i>	162
<i>Figura 31: No pertenecer a un equipo de trabajo que colabore</i>	162
<i>Figura 32: No tener un espacio privado</i>	163
<i>Figura 33: Desconfianza del supervisor sobre mi desempeño</i>	163
<i>Figura 34: Presión por parte del equipo de trabajo</i>	164
<i>Figura 35: No respeten al supervisor, a mí y los que están debajo</i>	164
<i>Figura 36: Equipo de trabajo no me respalde</i>	165
<i>Figura 37: Equipo de trabajo no tenga valor</i>	165
<i>Figura 38: Forma en que trabaja la empresa</i>	166
<i>Figura 39: Políticas de la gerencia contra el desempeño</i>	166
<i>Figura 40: Poco control sobre el trabajo</i>	167
<i>Figura 41: No se preocupen por mi bienestar</i>	167
<i>Figura 42: No tener el conocimiento técnico</i>	168
<i>Figura 43: Se maneje mucho papeleo en los procesos</i>	168
<i>Figura 44: Equipo de trabajo desorganizado</i>	169

<i>Figura 45: Equipo no brinde protección en relación con las injusticias</i>	169
<i>Figura 46: Carezca de dirección y objetivos</i>	170
<i>Figura 47: Equipo no brinde ayuda técnico cuando se necesita</i>	170
<i>Figura 48: No contar con tecnología adecuada</i>	171
<i>Figura 49: Factores intrínsecos</i>	171
<i>Figura 50: Factores extrínsecos</i>	172
<i>Figura 51: Superiores y recursos</i>	172
<i>Figura 52: Organización y equipo de trabajo</i>	173

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017”, tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en dicha entidad.

La investigación se divide en cuatro partes.

Primeramente se desarrollan los datos generales de la investigación.

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema presenta la descripción y formulación del problema, generales como específicos, así como también las delimitaciones correspondientes.

En el Capítulo II: Marco Teórico, desarrolla los antecedentes, bases teóricas y la definición de términos.

En el Capítulo III: Metodología de la investigación se presenta el tipo, nivel y diseño de investigación, además de la delimitación de la población y muestra de estudio, como las técnicas e instrumentos de investigación.

El Capítulo IV: Análisis de Resultados, presenta los resultados de la investigación, en función de cada una de las variables de estudio, como también la comprobación de la hipótesis correspondiente, tanto de la hipótesis general como las específicas.

En la parte final se presentan las conclusiones, sugerencias y bibliografía de la Tesis.

DATOS GENERALES

1. TEMA Y PERIODO DE TIEMPO

La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.

2. AREA DE INVESTIGACIÓN

5311 Organización y dirección de empresas

5311.04 Organización de Recursos Humanos

3. AUTOR

Bach. Fiorella María Otilia Zeballos Adriazola

4. INSTITUCIÓN EN DONDE SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN

Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

5. ENTIDADES O PERSONAS CON LA QUE SE COORDINA LA INVESTIGACIÓN

Universidad Privada de Tacna / Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.

En la actualidad, a nivel mundial, el estrés en el trabajo no solo resulta ser algo molesto, sino es también perjudicial para la salud, comparado incluso como el tabaquismo pasivo, según un nuevo estudio realizado por investigadores de la Escuela de Negocios Harvard y la Universidad de Stanford. Los estudios evidenciaron que as altas demandas laborales aumentaron en un 35% las probabilidades de que un médico diagnosticara alguna enfermedad. Así mismo, las prolongadas horas de trabajo aumentaron las posibilidades de muerte prematura en casi un 20%. Por otro lado, el mayor factor de estrés a la preocupación de que pronto podrías perder tu trabajo, lo cual aumenta las probabilidades de tener problemas de salud en un 50%. (Cohen, 2015)

Los investigadores de Harvard señalan que su estudio debe permitir a las empresas pensar en la forma en que tratan a sus empleados, en un mundo en el que parece que exigir que se trabaje más rápido o durante más horas podría aumentar la productividad, pero que eso podría no ser el caso. (Daly, 2015)

Ante tales hechos, la Organización Mundial de Salud ha lanzado la alerta, en la que indican que, a nivel Latinoamérica, no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo, pero se conocen estudios realizados en las Américas y otras regiones que indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se reveló que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. (Organización Mundial de Salud, 2016)

En el Perú, uno de los problemas que afecta cada vez con mayor frecuencia a los trabajadores, en diferentes rubros, corresponde al estrés laboral. Se estima que el 70% de trabajadores de empresas privadas y estatales padecen de esta enfermedad, pero pocas son las que adoptan alguna solución para darle frente. (Diario La República, 2014)

Dado el estrés laboral, los trabajadores también corren riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardíacos y enfermedades que devienen de la presión laboral.

Una forma de enfrentar este problema es la capacitación de los trabajadores sobre técnicas que mejoren su desempeño, lo cual puede permitir priorizar tareas y aprender a manejar tiempos. Pero a pesar de ello, en el Perú solo el 30% de empresas invierte en capacitaciones. (Barquinero, 2014)

Este hecho se replica en empresas tacneñas, como es el caso del conglomerado perteneciente a la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, los cuales desde su creación no han considerado las capacitaciones como un medio para combatir el estrés laboral, el cual se encuentra arraigado también en los colaboradores de las diferentes empresas que conforman el grupo.

Así mismo, el estrés laboral se encuentra directamente ligado con las condiciones laborales de los colaboradores de la Asociación, las cuales no son precarias pero tampoco especializadas en brindar condiciones que aseguren la satisfacción laboral de los mismos.

Por ende, estamos frente a una situación en la que, la Asociación no invierte en mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores, lo cual genera diferentes percepciones de satisfacción laboral, y frente a presencia de síntomas de estrés laboral que afectan el rendimiento de los mismos.

La presente investigación abordará dicha problemática.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.
- Estudiar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.

1.4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio es importante dado que permitirá a las empresas de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna contar con un documento referencial para reformular las estrategias de gestión del personal, que consideren a los trabajadores como el factor de éxito organizacional, y en los que se reduzcan los índices de estrés laboral y mejore la satisfacción laboral a fin que la misma asegure el éxito organizacional dado el aumento de productividad y desempeño de los trabajadores.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dado un enfoque teórico conceptual, el estudio posee su justificación dada la contribución al área de recursos humanos, específicamente en el estudio correspondiente al comportamiento organizacional.

Por otro lado, de acuerdo al análisis práctico del estudio, la tesis se justifica en que permitirá que otros investigadores consideren los resultados como un nuevo antecedente que debe permitirles abordar las variables de estudio, para realizar nuevos descubrimientos o aportes en la formulación de los problemas de estudio en el futuro.

1.6. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Delimitación espacial

De acuerdo al ámbito espacial, el estudio se realizará estrictamente en la ciudad de Tacna, en la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.6.2. Delimitación temporal

La delimitación temporal enfoca la investigación en los precedentes de resultados del año 2016, pero se ejecutará en el año 2017.

1.6.3. Delimitación social

De acuerdo a la delimitación social, el estudio se concentra en recolectar información procedente de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

1.6.4. Delimitación conceptual

El estudio se delimita en analizar y estudiar las áreas relacionadas al estrés laboral y satisfacción laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

1.1.1. En el ámbito local existen investigaciones referentes al Estrés laboral y Satisfacción laboral.

- a. Las Políticas de Recursos Humanos y el Estrés Laboral en el Banco del Trabajo y en la Caja Municipal de Tacna.

En esta tesis elaborada por (Azócar, 2003) de la Universidad Privada de Tacna para optar el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas, tiene como objetivo analizar y determinar la relación entre las políticas de recursos humanos y el estrés laboral experimentado por los trabajadores del Banco del Trabajo y de la Caja Municipal de Tacna. La investigación es de tipo básica – exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. La muestra estuvo conformada por 71 trabajadores de dos instituciones financieras; a saber: 39 de la Caja Municipal de Tacna y 32 del Banco del Trabajo. Como resultado las dimensiones del clima organizacional que tienen una alta incidencia en la Caja Municipal son: desunión, entusiasmo y énfasis en el desempeño. Las dimensiones que tienen una alta incidencia en el Banco del Trabajo son: entusiasmo, interferencia, desunión y reconocimiento.

- b. Análisis de la Percepción del Estilo de Liderazgo del Gerente y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la SUNAT – Tacna.

En esta investigación el autor (Vizcarra, 2008) de la Universidad Privada de Tacna para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción del estilo de liderazgo de los gerentes con la satisfacción laboral de los trabajadores de la SUNAT,

que permita mejorar los niveles de satisfacción al cliente, esta investigación es de tipo aplicada, de carácter descriptivo correlacional, el diseño es de no experimental, cuya recolección de información es de corte transversal. Tomaron como muestra a 124 trabajadores de la SUNAT, esta investigación tuvo como resultado el análisis de la percepción del estilo de liderazgo que caracteriza el personal de la SUNAT tiene un nivel adecuado.

1.1.2. En el ámbito nacional existen investigaciones referentes al Estrés laboral y Satisfacción laboral.

- a. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Esta tesis realizada por (Morales, 2006) de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos de Lima – Perú, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, tiene como objetivo de estudio permitir brindar información actualizada y relevante al Instituto Nacional de Salud del Niño a fin de que el Departamento de Enfermería formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento del estrés, ya que esto puede afectar la estabilidad emocional de la enfermera, disminuir su rendimiento laboral y repercutir en la calidad del cuidado que brinda al paciente en los servicios críticos. La muestra de investigación fueron 76 enfermeras asistenciales que laboran en el Instituto Nacional de Salud del Niño de las áreas críticas (emergencia, unidad de cuidados intensivos, cardiología y quemados) y que cumplen con los criterios establecidos. La investigación es de nivel aplicado, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal ya que va a describir los hechos tal y como se presentan en un tiempo y espacio determinado. El autor concluye que el cansancio emocional está dado por la disminución y el riesgo de pérdida de recursos emocionales es decir la disminución progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento ante la jornada de trabajo “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional de la persona. Este

cansancio emocional también se puede dar como respuesta a los diferentes estresores laborales como son: el ruido, los ambientes inadecuados, la poca cantidad de personal, la deficiencia de recursos materiales, etc.

b. Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial.

Por otro lado en la investigación realizada por (Gomez, Incio, & Odonnell, 2011) de la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas la tesis tiene como objetivo general determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado. En la presente investigación los autores tomaron información del plan estratégico de la división de marketing del banco líder (edición 2009), donde se presenta la relación de las oficinas del banco pertenecientes a la región Lima metropolitana y Callao, así como su categoría y número de empleados que trabaja en cada oficina del área comercial. Las oficinas se categorizan en tres niveles que son: (a) nivel A, las oficinas matrices; (b) nivel B, las oficinas con mayor nivel de arribos y transacciones realizadas; y (c) nivel C, las oficinas con menor nivel de arribos y transacciones realizadas. La población para este estudio está constituida por 2,036 empleados distribuidos en ciento ochenta y cuatro oficinas de la región Lima metropolitana y Callao. Esta población, perteneciente al área comercial del banco líder, se usó para determinar el tamaño de la muestra y su distribución, tomando una muestra de 312 encuestas. En la tesis de estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que la medición de los aspectos referidos a la satisfacción laboral, tendrán un tratamiento estadístico, y descriptivo porque describimos las siguientes variables demográficas: puesto laboral, sexo, edad, y los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral. Se tiene como conclusión que en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación

al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios. En relación a la edad del empleado, también existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los rangos de edad. A mayor rango de edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los rangos de edad son analizados desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre el rango de edad 40-49 años tiene mayor nivel de satisfacción laboral, seguida por el rango de edad 30-39 años, y debajo de ellos, el rango de edad 20-29 años.

c. Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados en Lima.

Según la Investigación realizada por (Perales, Chue, Padilla, & Barahona, 2011) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el objetivo de la investigación es determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú. Materiales y métodos. Estudio transversal y descriptivo. De una población de 1137 magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Se aplicó un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión, previo consentimiento informado. Resultados. El estrés general estuvo presente en el 18,5 % de los magistrados, el estrés laboral en 33,7 %, ansiedad en 12,5 % y depresión en

15,0 %. Estas tres condiciones estuvieron presentes en el 6,6 % de los magistrados, y al menos una estuvo presente en el 25,9 %. El estrés general estaba asociado con la depresión (OR: 4,9; IC95 % 1,6-15,1) y ansiedad (OR: 8,5; IC95 % 2,5-28,6) en el modelo de regresión logística. Conclusiones. Un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones. Se recomienda que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

- d. Propuesta para Gestionar el Estrés Laboral en los Trabajadores de Tiendas Efe S.A de la Agencia Luis Gonzáles en la Ciudad de Chiclayo en el Período 2013-2014.

En el trabajo de investigación elaborada por (Banda & Santamaria, 2014) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas tiene como objetivo elaborar un plan que permita gestionar adecuadamente el estrés laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A. de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo, la muestra que se tomó para realizar la investigación fue todo el personal de la agencia tiendas Efe S.A agencia Luis Gonzales de la ciudad de Chiclayo el cual son en total 35 empleados en planilla. La metodología que se utilizó para el procesamiento y análisis de la información que arrojo la encuesta a la estadística descriptiva. Se utilizó para el procesamiento y análisis de la información que arrojo la encuesta a la estadística descriptiva. Los resultados obtenidos en la investigación confirman la fase del estrés mencionado por Melgosa (1999), quien explica que el estrés pasa por tres etapas: la fase de alarma, resistencia y agotamiento, siendo esta la fase crónica. De acuerdo a esta clasificación la organización puede tener un claro aviso de la presencia de un agente estresante y de esta manera poder enfrentarla y resolverla evitando la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer

de manera simultánea o individual. Los trabajadores de tiendas Efe S.A en la agencia Luis Gonzales, se encuentran en fase de resistencia, la adaptación, pues en su mayoría de los clientes internos se han dado cuenta pero siguen realizando tareas sin buscar alguna solución a este mal, adoptando conductas que facilitan el ingreso a la fase crónica, como esquivar el estrés, no reconocer que es perjudicial tanto para su salud, así también como para el desempeño de sus labores. A la vez es necesario resaltar las manifestaciones del estrés laboral en la dimensión de apoyo de la gestión laboral, debido a que el nivel de absentismo por enfermedad aumenta cuando el empleado siente que no puede hablar con los superiores acerca de sus problemas. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, un 76.67% de los clientes internos no recibe apoyo inmediato por parte de sus superiores, en desarrollo de las tareas laborales, ante una duda no se puede realizar alguna consulta pues el jefe inmediato se encuentra laborando en otro punto distinto a él. Es preciso que se continúe investigando sobre los factores que causan el estrés laboral, los cuales ayuden al factor humano a tener un buen desempeño en las tareas encomendadas, de este modo mejorar las condiciones en las cuales se vive actualmente, con el único propósito de seguir elevando el índice de productividad.

1.1.3. En el ámbito internacional existen investigaciones referentes al Estrés laboral y Satisfacción laboral.

- a. Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera en Santa Fe – Argentina.

En la tesis realizada por (Sanchez, 2011) de la Universidad Abierta Interamericana Santa Fe – Argentina, para obtener el grado de Licenciada en Psicología la investigación tiene como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera en la ciudad de San Lorenzo provincia de Santa Fe en Argentina. La muestra está representada por los

trabajadores de una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo. La investigación posee un diseño estructurado, con un método hipotético deductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario. Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 86 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con su superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales, hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales.

- b. Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en serviteca altense de Guetzaltenango - Guatemala).

Por otro lado tenemos la investigación realizada por (González, 2014) de la Universidad Rafael Landívar en Guetzaltenango – Guatemala, para optar el título de Psicóloga Industrial/Organizacional, en su tesis tiene como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Se tomó como muestra una empresa dedica a la venta de repuestos para vehículos y llantas de todos los

tamaños, cuentan con personal altamente capacitado en el área de administración, ventas y mecánica para brindarles a sus clientes el servicio que ellos merecen. El surtido de sus llantas les han abierto las puertas en varias empresas a nivel nacional. Cuentan en todas las tiendas con 100 personas de ambos sexos se cuenta con un promedio del 60% ubicado en la tienda principal, con escolaridad a nivel diversificado y oscilan entre los 25 y 50 años de edad. En donde se tiene los cargos de gerente, jefes de departamento, administrativos, contadores, mecánicos y vendedores. Contando con 3 grandes áreas las cuales son administración, ventas y mecánica. En esta investigación se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Los autores de esta prueba son J.L. Fernández y M. Mielgo Robles. Con adaptación a Guatemala del Instituto de Psicología y antropología. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino recoger los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. La estadística a utilizar será correlación la cual permitirá elaborar conclusiones sobre el fenómeno investigado o el problema que se resuelve. Se concluye que el nivel de estrés que se experimenta depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los disponibles para hacerle frente. Otro factor también es la inestabilidad temporal en donde el nivel de estrés laboral experimentado cambia a lo largo del tiempo. Para finalizar la dimensionalidad deseada por esta perspectiva se entiende como un estado al que se está sometido en cada momento como un todo, la posición en donde se sitúa cada persona en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo. Cuando los colaboradores de la empresa se encuentran obligados a cumplir con metas mensuales, esto genera en ellos

estrés al no lograr alcanzarlos su economía se ve afectada e incluso hasta su trabajo como tal por lo tanto se debe de tener en cuenta como es el trabajo realizado en la empresa y la importancia que este tiene se puede hacer notar cómo afecta el estrés no solamente al trabajador sino a todo su entorno, los resultados se les exigen a todos, y es en este punto donde se abarca también el tema de incentivos como lo menciona Muller (2011), en donde los problemas de incentivos monetarios es uno de los mayores generadores de estrés donde se trabaja en base a un presupuesto o meta y si no se alcanza lo deseado puede que se sientan amenazados. Por tal razón es necesario establecer una planeación específica, en la cual los resultados obtenidos puedan ser los esperados, y otorguen realmente un desempeño cuantificable para el empleado, el gerente y la empresa.

- c. Estudio de la Relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres.

En la investigación relacionada a la Satisfacción Laboral de (Chiang & Ojeda, 2011) de la Universidad del Bío-Bío en Chile, el estudio se analiza y se da a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación (264 individuos) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente

a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

d. Impacto del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Industria Automotriz en Querétaro – México.

Según la Tesis de (Batista, 2010) de la Universidad Autónoma de Querétaro – México, para obtener el grado de Maestro en Administración, tiene como objetivo de investigación determinar el impacto que tiene el estrés laboral sobre el desempeño en el trabajo de la empresa automotriz en Querétaro, utilizaron una muestra no probabilística por conveniencia, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la investigación. La muestra de la población está conformada por 62 trabajadores de la empresa automotriz; personal sindicalizado (obreros que trabajan en la planta) y de confianza (administrativos que trabajan en oficinas y mandos medios que trabajan en la planta) incluyendo todas las áreas, departamentos y puestos. Esta investigación es de tipo descriptivo evaluativo y correlacional. Los resultados de la investigación es que la hipótesis planteada en la tesis fue rechazada ya que los resultados arrojaron que no existe una relación fuerte entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo. Sin embargo es importante resaltar que aunque no exista una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo no se puede ignorar que si existe un nivel de estrés dentro de la empresa que todavía no afecta directamente el desempeño laboral de los trabajadores, pero es importante hacer un monitoreo de dichos niveles de estrés, ya que si se deja de darle seguimiento es muy fácil que los factores estresantes aumenten y no se detecte a tiempo y causen problemas dentro de la empresa. Según el autor es necesario aprender como canalizarlo y controlarlo, y realizar los cambios necesarios para eliminar los factores estresantes laborales.

1.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS.

1.2.1. Satisfacción Laboral.

1.2.1.1. Teorías, Modelos o Leyes Vinculadas a la Satisfacción laboral.

1.2.1.1.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Maslow propone la Teoría de la Motivación Humana, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. También distingue estas necesidades en deficitarias (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de desarrollo del ser (autorrealización) (Alva & Juarez , 2014).

La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al que hacer del individuo.

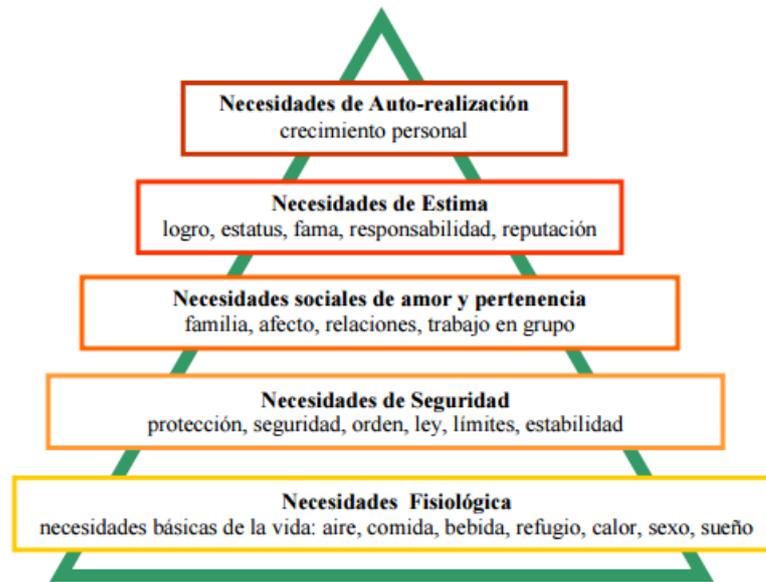


Figura 1: Pirámide de Maslow

Fuente: Adaptado de (Chapman, 2007)

A continuación detallamos cada una de las necesidades:

- Fisiológica: incluye el hambre, la sed, el refugio y el sexo y otras necesidades físicas.
- Seguridad: incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional.
- Social: incluye el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad.
- Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse, incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Abraham Maslow plantea que conforme una de estas necesidades se satisface sustancialmente, la siguiente se vuelve dominante.

Como sostuvo Maslow, *“las necesidades fisiológicas y de seguridad se describieron como de orden bajo, y la social, la estima y la autorrealización, como necesidades de orden alto. Esta diferenciación se hizo bajo la premisa de que las necesidades de nivel alto se satisfacen internamente (dentro de la persona), y las necesidades de bajo orden se satisfacen de manera externa (por cosas como salario, contratos sindicales y antigüedad).”* (Robbins, 1994)

Según Maslow, las personas tendrán motivos para satisfacer cualquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades fisiológicas, que son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada necesidad, antes de que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior.

El autor plantea una estructura muy rígida en la satisfacción de necesidades, la cual la relaciona con las etapas de la vida de la persona, ya que un bebe recién nacido solo desea satisfacer sus necesidades biológicas, luego la seguridad de resguardar estas necesidades, y así a medida que transita por los distintos momentos de la vida.

En los años 60, muchos gerentes han utilizado esta teoría para identificar las necesidades de sus trabajadores incorporándolos en cada una de estas etapas hasta lograr su autorrealización, sin duda en su momento esta teoría fue un éxito ya que cambio el estilo de contratación del personal volviéndola más humana ya que en varias empresas que utilizando esta teoría se dieron cuenta que las expectativas de los empleados, sus sentimientos y necesidades tenían un gran impacto en su desempeño.

Sin embargo, con los años muchos gerentes se dieron cuenta que no en todas las empresas es óptima esta teoría, ya que existen diferentes clases, tipos de empresas. Hay empresas que no pueden ofrecer a sus trabajadores la autorrealización, en muchos casos solo les pueden ofrecer las tres primeras categorías de Maslow.

Por otro lado, aterrizando la teoría en el campo de estudio, debemos resaltar que en la presente investigación, se evalúa a trabajadores de empresas de servicios, de una asociación piloto que tiene 2 años de creación, la cual tiene ambiciosos planes y proyectos de crecimiento en la región de Tacna promoviendo el turismo del distrito Gregorio Albarracín, en uno de los mercados más competitivo como lo es Tacna.

Es decir, son empresas que se encuentran en crecimiento, la mayoría cuenta con pocos colaboradores y en muchos casos es la misma familia quienes colaboran, por otro lado, la asociación realiza constantes capacitaciones para educar a sus socios mejorar sus gestiones aplicando tecnologías y nuevos procesos que los ayuden a mejorar sus servicios, según el modelo, los colaboradores de estas empresas de servicios podrán cubrir las tres primeras categorías según la escala de Maslow que comprende a las necesidades fisiológicas, de seguridad, y sociales, amor y pertenencia, según esta teoría.

1.2.1.1.2. Teoría bifactorial de Herzberg.

También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) (Alva & Juárez , 2014) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo.

De acuerdo con Herzberg, “la enfermedad mental y la salud mental no actúan como dos aspectos contrapuestos de un mismo continuum, como

tradicionalmente se había venido sosteniendo, sino que, por el contrario, lo hacen en planos diferentes, como el dolor y el placer”.

En la tesis de (Correa, 2012), Frederick Herzberg baso gran parte de su estudio de los factores, planteando de antemano que la eliminación de fuentes de sufrimiento, no generan placer, como se venía pensando, que el placer y el sufrimiento eran puntos encontrados. Esta idea de Herzberg llevo más allá el análisis, planteando un terreno neutral, el cual lo encontramos al momento de retirar las fuentes de placer, y no encontrar un sufrimiento. Con este estudio llego a la primera conclusión, que el placer es el resultado de otros factores. En el medio laboral encontró los mismos resultados, al ver que no por retirar los elementos o fuentes de insatisfacción laboral de los empleados, estos se encontraban en un grado de satisfacción laboral plena.

En el año 1959, Herzberg en su publicación “Motivación en el trabajo” expuso su luego tan conocida Teoría de los dos Factores, o Teoría de Motivación – Higiene. Esta teoría le permitió a Frederick iniciar uno de los principios más reconocidos en el campo de la motivación laboral, y fue el entender a la satisfacción e insatisfacción como conceptos distintos e independientes.

Este autor, conjuntamente a A. Maslow fueron pioneros en plantear temas de motivación de las personas, Maslow haciéndolo más sobre aspectos generales de la vida de las personas, y F. Herzberg puntualizo el tema en el campo organizacional o laboral.

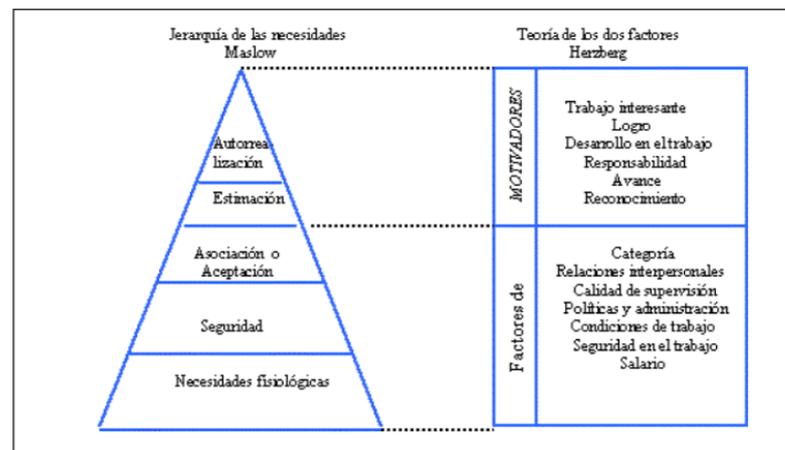


Figura 2: Comparación Teorías de Maslow y las De los Factores de Herzberg

Fuente: (Robbins, 1994)

En este gráfico se ve claramente que ambos autores están hablando de lo mismo, pero con enfoques particulares. Claro está que se deben mencionar algunas diferencias entre ambos enfoques.

Herzberg, por ejemplo, fue el autor que introdujo una zona neutral que no genera satisfacción ni insatisfacción. Por el lado del enfoque de Abraham Maslow, se ve que plantea una estructura rígida en cuando a la escala de necesidades, mientras que Herzberg las agrupa en 2 tipos de factores.

Teoría de los factores, de Frederick Irvin Herzberg.- Como se dijo anteriormente, Frederick Herzberg publicó en el año 1959 una de las teorías, que han dado origen al estudio de la motivación, llamada teoría de los dos factores. En la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia este trabajo bien puede determinar el éxito o fracaso del individuo, Herzberg y sus colaboradores investigaron a un grupo de 200 contadores e ingenieros a quienes le realizaron la siguientes preguntas:

1) Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su trabajo actual o en alguno anterior. Dígame que ocurrió.

2) Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto de su trabajo, ya sea en su trabajo actual o en alguno anterior. Dígame que ocurrió (Manson, 2002).

Los siguientes son los datos obtenidos por el autor, luego de la pregunta realizada, al grupo de profesionales mencionado, de donde arribo a los siguientes resultados.

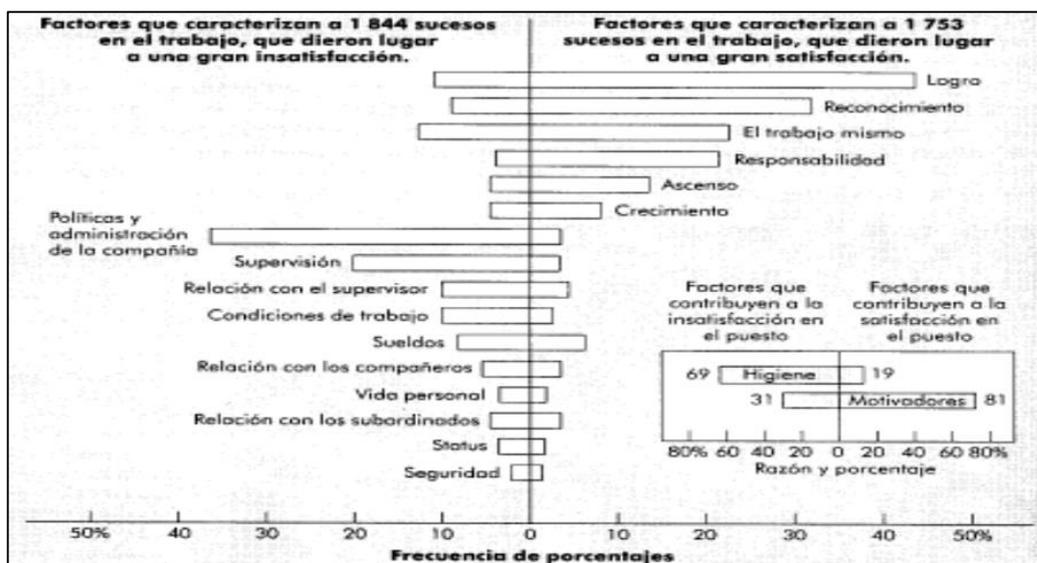


Figura 3: Comparación de Satisfacción e Insatisfacción

Fuente: (Robbins, 1994)

Elaboración: Reimpreso con autorización de Harvard Business Review.

Figura de One More Time. How do you Motivate Employees, Frederick Herzberg, Setiembre Octubre de 1987.

De estos resultados, Frederick Herzberg arribó a la conclusión que la motivación en ambientes laborales se debe principalmente a dos tipos de factores, los cuales se desarrollaran más adelante:

- Los que se pueden relacionar con sentimientos negativos o de insatisfacción, los cuales según los resultados obtenidos por Herzberg, se debían al contexto del puesto. A estos se los llamó **Factores de Higiene**, ya que se encontró una vinculación importante con los principios de la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros de la salud.

En este caso abarcan aspectos como la supervisión, relaciones interpersonales, prestaciones, seguridad en el trabajo, remuneraciones, políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre varios más. Según el autor, cuando estos factores están ausentes o están presentes de manera errónea, se puede ver que el empleado no está en estado de satisfacción; pero cuando están presentes solo se encuentra, en el empleado una disminución en su estado de insatisfacción.

- Los que se pueden asociar con experiencias satisfactorias de los empleados, y en los que se atribuían a condiciones internas del puesto. A estos los llamó **Factores Motivacionales**.

En esta categoría de factores se pueden encontrar aspectos relacionados con la realización personal del puesto, el reconocimiento, y la posibilidad de desarrollo en el puesto. El autor plantea que si estos aspectos están presentes, se encontrara en el empleado un estado de satisfacción.

Herzberg concluyó, a modo de resumen, en que los factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, cuando las personas estaban insatisfechas, tendrían a citar factores extrínsecos, como la política de la

compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Según Herzberg, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, como tradicionalmente se había creído. Eliminar las características de insatisfacción de un trabajo no lo hace necesariamente satisfactorio. Así surge la idea de un continuum dual: lo opuesto de la “satisfacción” es la “no satisfacción” y lo opuesto de la “insatisfacción” es la no “insatisfacción”.

i. Factores de Higiene:

Estos factores llamados higiénicos, se refieren a los aspectos exógenos que provocan el comportamiento del hombre. Su relación directa es con la insatisfacción que provoca ciertos elementos que surgen del ambiente externo que rodean a los individuos en un entorno laboral. Al ser estas variables externas administradas por la empresa el individuo carece de un control sobre ellas, quedando sometido a decisiones que se encuentran fuera de su campo de acción.

Como consecuencia, las características como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizaron por Herzberg como “factores de higiene”. Cuando éstos son adecuados, la gente no estará insatisfecha, sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si queremos encontrar a más personas respondiendo que están satisfechos o para motivar a la gente en su trabajo, el autor sugiere enfatizar los factores intrínsecos de la persona, como pueden ser el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento.

Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes, llamados “factores motivacionales”.

Con respecto a uno de los factores higiénicos por excelencia como lo es el dinero, Frederick Herzberg expuso lo siguiente:

“En la medida que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: motivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo venidero de reajustes salariales” (Manson, 2002).

ii. Factores Motivacionales:

A estos factores, Herzberg los relaciona con la generación de satisfacción dejando de manifiesto que surgen del interior de un individuo como variables endógenas y que él posee bajo su control. Su relación se encuentra vinculada con crecimiento, desarrollo, reconocimiento, autorrealización, responsabilidad en las tareas, entre otros.

Dentro de sus investigaciones descubre que la mayoría de los cargos empresariales han sido diseñados para la generación de eficiencia, dejando a un lado la formación de retos individuales que promuevan la construcción de factores que tiendan a la motivación individual, generando por ende lo contrario: desmotivación y apatía por parte de los trabajadores. Para Herzberg, el efecto que generan estos factores de motivación es algo más estable que los de higiene, ya que forjan motivación

no como forma preventiva sino como un generador de comportamiento.

De esta forma Herzberg, propone que muchos de los administradores que trabajan con los factores de higiene tan sólo mejoran parte del ambiente laboral, pero no generan la esperada motivación.

Dentro de estos factores se debe tener en cuenta al mayormente mencionado, que es el reconocimiento. Por otro lado, el mismo autor toma como importante el enriquecimiento del trabajo, el cual debe poder generar los suficientes motivadores al trabajo. En este sentido plantea que los jefes deben poner más énfasis en generar un crecimiento horizontal del puesto, posibilitando al empleado a crecer, más que darle más tareas rutinarias. Con respecto a este punto, se puede encontrar la siguiente frase del mismo autor: *"No se puede motivar a nadie para hacer un buen trabajo si no tiene un buen trabajo que hacer"*.

FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)
Relacionado con el contenido del cargo, es decir, como se siente el individuo en relación con su CARGO	Relacionado con el contexto del cargo, es decir cómo se siente el individuo en relación con su empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en sí. • Realización. • Reconocimiento. • Progreso profesional. • Responsabilidad. • Logros • Independencia laboral • Responsabilidad • Promoción 	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo y beneficios • Política de la empresa y su organización • Relaciones con los compañeros de trabajo • Ambiente físico • Supervisión • Status • Seguridad laboral • Crecimiento • Madurez • Consolidación

Figura 4: Factores Motivacionales y Factores Higiénicos

Fuente: (Correa, 2012)

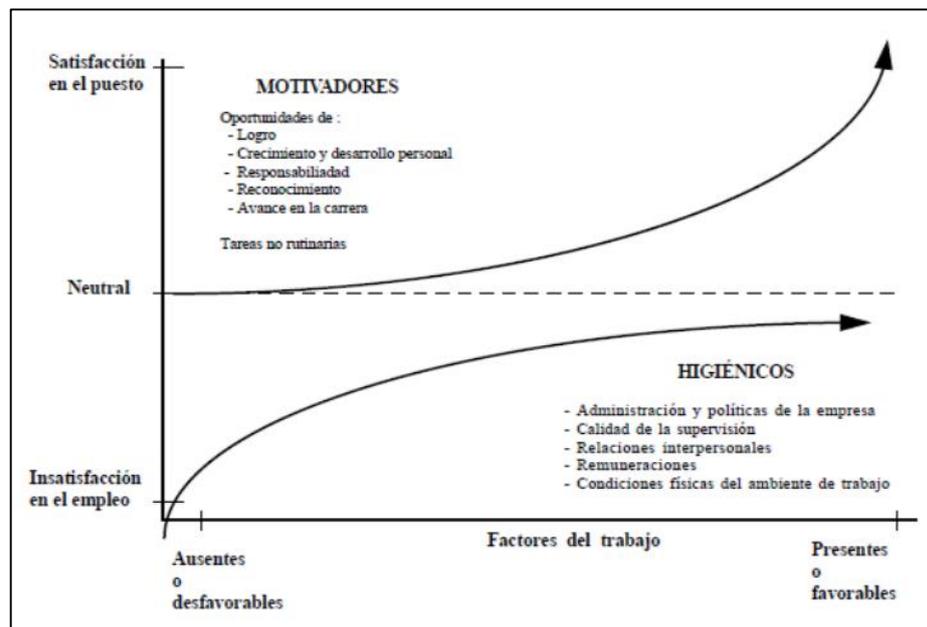


Figura 5: Teoría de la Motivación – Higiene

Fuente: (Correa, 2012)

Desde esta visión gráfica, de la teoría, se puede observar que en ningún punto se juntan los factores motivacionales y los higiénicos, y se nota que los factores motivadores poseen una pendiente creciente, los cuales los hacen perdurables en el tiempo como factores motivacionales de la persona.

Haciendo un breve análisis de esta teoría, el autor considera que los factores higiénicos no producen motivación pero cuya carencia provoca insatisfacción, y los factores motivacionales su estímulo genera la satisfacción en el trabajo. Herzberg consideraba que la actitud del colaborador hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso.

El campo de estudio está conformado por un grupo de empresas de servicios hotelero que atiende a clientes nacionales y extranjeros, así mismo, es importante mencionar que este grupo pertenece a una asociación que fomenta el turismo en el distrito Gregorio Albarracín

Lanchipa de la ciudad de Tacna, esta asociación se encuentra en una etapa de crecimiento publicitando su marca al extranjero esto ha generado un incremento en la demanda en este nicho de mercado.

Esta teoría se enfoca en medir la satisfacción laboral, según el autor esta teoría nos daría información clave de cómo se sienten los colaboradores de estas empresas de servicios con este cambio que están teniendo con el incremento de la demanda, con la finalidad de medir y detectar deficiencias que puedan perjudicar en la atención final con los clientes.

1.2.1.1.3. Teoría de las Necesidades de David McClelland.

David McClelland y otros han propuesto la teoría de las tres necesidades, que afirma que existen tres necesidades adquiridas (no innatas) que son motivos importantes en el trabajo. Estas tres necesidades incluyen la necesidad de logro, que es el estímulo para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchan para tener éxito; necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten y la necesidad de pertenencia, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas (Pila, 2012).

Estos tres impulsos (poder, asociación y logro) son de especial importancia para la administración, puesto que debe reconocerse que todas ellas permiten que una empresa organizada funcione adecuadamente.

- a. Necesidad de Poder.- McClelland y otros investigadores han confirmado que las personas con una gran necesidad de poder se interesan enormemente en ejercer influencia y control. Por lo general tales individuos persiguen posiciones de liderazgo; son con frecuencia buenos conversadores, si bien un tanto dados a discutir; son

empeñosos, francos, obstinados y exigentes, y les gusta enseñar y hablar en público.

- b. Necesidad de asociación y pertenencia.- Las personas con una gran necesidad de asociación suelen disfrutar enormemente que se les tenga estimulación y tienden a evitar la desazón de ser rechazados por un grupo social. Como individuos, es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a confortar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás.
- c. Necesidad de logro.- Los individuos con una gran necesidad de logro poseen un intenso deseo de éxito y un igualmente intenso temor al fracaso. Gustan de los retos, y se proponen metas moderadamente difíciles. Son realistas frente al riesgo; es improbable que sean temerarios, puesto que más bien prefieren analizar y evaluar los problemas, asumir la responsabilidad personal del cumplimiento de sus labores y les gusta obtener específica y expedita retroalimentación sobre lo que hacen. Tienden a ser infatigables, les gusta trabajar por muchas horas, no se preocupan excesivamente por el fracaso en caso de que este ocurra y por lo general prefieren hacerse cargo ellos mismos de sus asuntos.

De estas tres necesidades, la necesidad de logro es la que más se ha investigado la cual nos lleva a la siguiente pregunta ¿Qué muestra esta investigación?

Entonces podemos decir que las personas que tienen gran necesidad de logros luchan por obtener logros personales más que por los símbolos y recompensas del éxito. Tienen el deseo de hacer las cosas de manera más eficiente que como se ha hecho antes. Prefieren

trabajos que ofrecen responsabilidad personal para encontrar soluciones a problemas, en los que se pueda recibir una retroalimentación rápida e inequívoca sobre su desempeño con el propósito de saber si están mejorando y en los que puedan establecer objetivos moderadamente desafiantes, ya que a este nivel, su necesidad ha cambiado ya que ahora busca probar su propio potencial, esto es de alguna manera ellos mismos se retan a hacer cosas nuevas, salir de la rutina y buscar algo que los haga distinguirse y probar su capacidad de hacer algo nuevo y entusiasmarse cómo lograr una meta difícil (Pila, 2012).

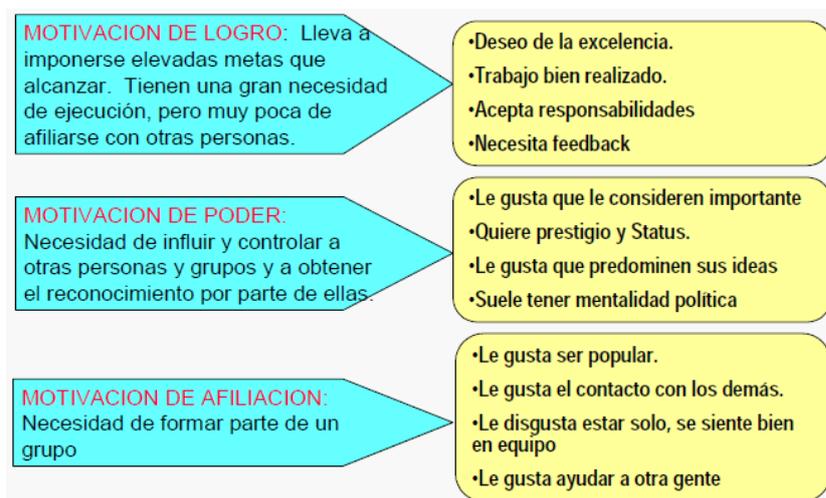


Figura 6: Teoría de McClelland de las Tres Necesidades

Fuente: (Pila, 2012)

McClelland en su teoría de las Tres Necesidades nos demuestra las motivaciones que necesita un individuo para alcanzar la satisfacción personal desde un punto psicológico, sin embargo, esta teoría se encaja mejor en colaboradores de cargos de confianza o superiores mas no en los colaboradores de menor rango en la jerarquía de una empresa.

Es decir, la teoría tendría un mayor éxito en colaboradores con mayores responsabilidades y obligaciones que por lo mismo requiere de mayor motivación por el estrés que esto conlleva.

Aterrizando al campo de estudio, los colaboradores a quienes se investigaran son individuos con carreras técnicas con funciones de mano de obra y en otros casos en atención al cliente, sus proyecciones personales a futuro son limitadas, la teoría de McClelland no tendría tanto éxito puesto que los cargos son de menor jerarquía esta teoría encajaría en compañías de mayor nivel y tamaño, donde se requiera mayor competitividad en el trabajo.

1.2.2. Estrés laboral.

1.2.2.1. Teorías, Modelos o Leyes Vinculadas al estrés laboral.

1.2.2.1.1. Modelo de Demandas – Control de Karasek.

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo (Vega, 2001).

De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los

acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV (Enfermedad Cerebrovascular “ECV”).

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ej: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ej: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro.

Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social. También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede verse en la Figura 7.

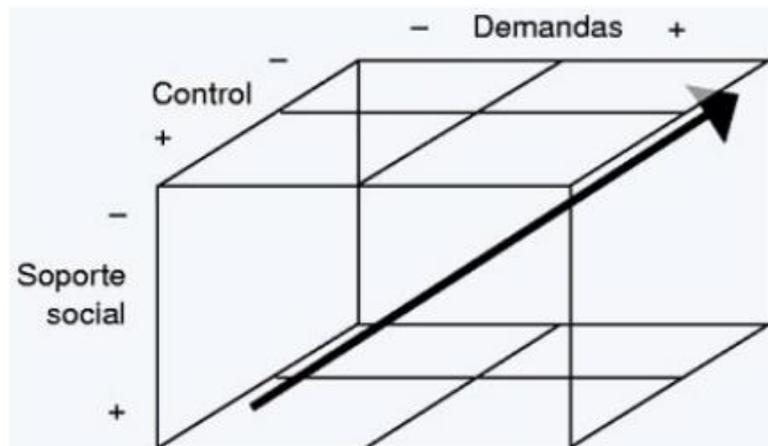


Figura 7: Modelo Demanda – Control – Apoyo Social, Karasek y Johnson, 1986

Fuente: (Vega, 2001)

- a. Demandas psicológicas.- Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.
- b. Control.- Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

- c. Apoyo social.- (Johnson, 1986) amplió el modelo demandas - control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

Este modelo ha sido aplicado por gerentes en empresas teniendo muy buenos resultados ya que es un modelo simple y claro de aplicar ya que mediante la observación y una evaluación personal uno puede evaluar el grado estrés, si bien, hoy en día el estrés es uno de los principales enfermedades laborales que se observa debido al grado de responsabilidades y funciones que tiene una persona a cargo, es muy importante medir y evaluar el grado de estrés ya que de lo contrario esto perjudica directamente a los resultados esperados para una empresa.

La asociación EMALTUR es un grupo de empresas que ofrecen diversos servicios entre ellos turísticos, es decir, el contacto con el cliente final es directo, entonces las empresas deben medir y controlar el estrés entre sus colaboradores ya que los resultados afectan directamente a las empresas. EMALTUR es una asociación piloto que se encuentra en crecimiento, es decir, los colaboradores deben ser considerados pilares fundamentales ya que depende de ellos lograr la satisfacción de sus clientes y por ende la preferencia y más apertura de nuevos mercados. Este modelo fácilmente puede aplicarse para detectar agentes estresores que perjudiquen los resultados para los socios de las empresas del sector hotelero.

1.2.2.1.2. Modelo vitamínico de Warr.

Según (Pérez, 2013) en el año 1987, el psicólogo Peter Warr desarrolló el modelo Vitamínico. Se trata de una teoría inspirada en el papel que desempeñan las vitaminas en la salud física de los organismos. Este autor plantea una analogía entre las vitaminas y las características ambientales, y entiende que, al igual que un déficit de vitaminas acarrea consecuencias negativas en el estado físico del individuo, la carencia de ciertos factores ambientales pueden repercutir de forma negativa en la salud mental del trabajador.

Este modelo teórico se centra principalmente en los efectos negativos que el empleo tiene en la salud mental de los trabajadores y afirma que el bienestar psicológico depende de las características del entorno donde el sujeto se desenvuelva. En este sentido, la aparición del estrés laboral depende de una serie de características psicológicas, denominadas “vitaminas laborales”, que actúan sobre el cuerpo humano. Estas vitaminas laborales generan al trabajador un determinado nivel de placer

y de activación, que supone un incremento de la satisfacción y del bienestar psicológico del trabajador.

Según este modelo, no todas las características laborales actúan de la misma forma sobre el individuo, sino que existen dos tipos de “vitaminas”. Por una parte están las denominadas “vitaminas EC” (efecto constante) y por otra, se encuentran las “vitaminas DA” (decremento adicional). Las “vitaminas EC” son aquellas que se encuentran en el contexto laboral y que influyen sobre el trabajador haciendo que mejore su salud psicosocial. Sin embargo, el efecto de estas vitaminas se mantiene constante cuando se alcanza un punto óptimo, es decir, ni mejora, ni empeora. Las características que funcionan como “vitamina EC” son: salario justo, seguridad física, posición social valorada, supervisión adecuada, perspectiva de carrera y equidad o justicia percibida. Por otro lado, las “vitaminas DA” tienen un efecto distinto sobre el usuario de las tecnologías; aunque son características que, al igual que las “vitaminas EC”, aumentan el bienestar psicológico del individuo cuando se encuentran presentes en el entorno laboral, su efecto se deteriora cuando alcanza un punto óptimo y la salud psicosocial empeora. Las características que funcionan como vitaminas DA son: oportunidad para el control personal, oportunidad para el uso de habilidades, metas generadas externamente, variedad de tareas, claridad ambiental y oportunidad para el contacto con otros.

De acuerdo con este modelo, un puesto “psicológicamente sano” será aquel en el que estén presentes las 12 vitaminas laborales comentadas anteriormente; mientras que un déficit de estas “vitaminas” o un exceso de “vitaminas DA” que hayan superado el punto óptimo, favorecerá la aparición del estrés laboral.

Es importante mencionar que con este modelo se plantea la existencia de una serie de relaciones curvilíneas (en forma de U invertida) entre

determinadas características ambientales y el bienestar psicológico en el trabajo.

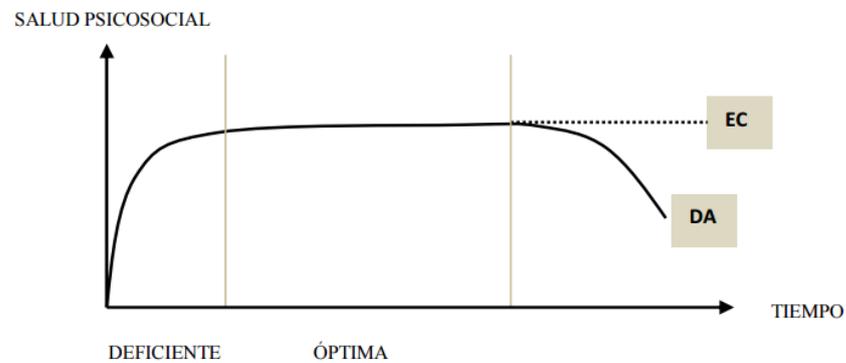


Figura 8: Comportamiento de las variables “Vitamina EC” y “Vitamina DA” en el modelo Vitamínico de Warr

Fuente: (Pérez, 2013)

Este modelo ha recibido críticas respecto a su aplicación en los contextos reales. En este sentido, existen importantes diferencias individuales con respecto a donde se encuentra el punto óptimo y a partir del cual la presencia de las características laborales afecta a la salud psicosocial del trabajador.

Este modelo si es aplicado a las empresas de la asociación será difícil encontrar un punto óptimo según Warr las características de las vitaminas que el menciona no se encuentran en su totalidad en la empresas a evaluar, es decir, este modelo no se aplicaría con éxito en estas empresas a estudiar ya que están en una etapa de crecimiento y aprendizaje, donde la cantidad de colaboradores es reducida y sus funciones son básicas, si bien podemos percibir un grado de estrés por la misma inexperiencia y la demanda creciente en este nicho, sin embargo sería complicado encontrar el punto óptimo de Warr en estas recientes empresas de servicios hoteleros.

1.2.2.1.3. Modelo del desequilibrio Esfuerzo - Recompensa de Siegrist.

Este modelo se origina de la relación de intercambio de la función en el proceso de la reciprocidad social: a un esfuerzo dado, se conceden recompensas o gratificaciones. Estas recompensas toman la forma de 3 trasmisores socialmente aceptados: a) salario o ingreso; b) estima y valoración en el trabajo, y c) promoción laboral y seguridad en el empleo. Según este modelo, se espera identificar las reacciones estresantes más agudas en el trabajo, es decir, las situaciones que se caracterizan por un alto costo/esfuerzo y un bajo beneficio/recompensa. Quien carece de alternativas laborales o quien, por razones estratégicas, mantiene una situación laboral desfavorable durante un determinado período, esta expuesto a elevados niveles de estrés laboral, que afectan, especialmente a personas con una determinada disposición al desgaste o agotamiento con el trabajo. De este modo, este modelo combina la información contextual o descriptiva de la estructura de la recompensa y de las características del trabajo con información subjetiva y evaluativo de los rasgos y estados individuales de superación del estrés coping “Estrategias de afrontamiento” (Cardenas, 2012).

La predicción del estrés laboral, es mejor si ante un estrés laboral de cierta intensidad este presente un afrontamiento coping crítico, o sea, unos limitados recursos de afrontamiento. Y viceversa, un contexto laboral estresante predice mucho mejor el riesgo de enfermar si el individuo responde a la situación con un “coping crítico” y si este fenómeno es tenido en cuenta.

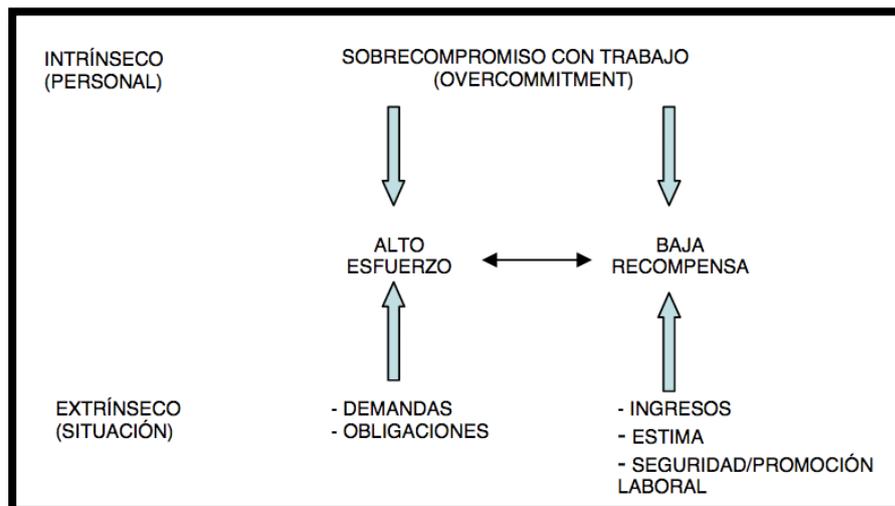


Figura 9: Modelo desequilibrio esfuerzo recompensa (effort – reward imbalance model, ERI)

Fuente: (Cardenas, 2012)

La discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud. El énfasis puesto en la recompensa social parece justificado, dado que se asume que estas expectativas han quedado impresas a lo largo del proceso evolutivo, en las estructuras cerebrales humanas como una regla básica del intercambio social, la regla de la reciprocidad y la justicia (Cardenas, 2012).

La razón esfuerzo - recompensa que postula el modelo, es decir la discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas, se calcula mediante un ratio. El numerador considera el esfuerzo y el denominador la recompensa, de este modo el modelo plantea que la persona realiza un juicio de costo beneficio sobre su trabajo, y en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según la relación sea o no favorable (Marrero, Aguilera, & Aldrete, 2008) Por lo tanto, según este modelo, aquellos individuos que tengan que realizar

grandes esfuerzos por pocas recompensas, y con escasos mecanismos de afrontamiento, sufrirán de estrés laboral.

El poder de este modelo radica en la capacidad de combinar los factores sociales, psicológicos y biológicos (Canepa, Briones , Pérez, Vera, & Juárez, 2008). Además que el modelo ERI “Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa” considera los recientes cambios del mundo laboral, que se caracterizan, en una época de globalización, elevada inseguridad en el trabajo, una frecuente y forzada movilidad laboral, una diferenciación entre el personal de planta y contratos a honorarios, así como una reciente desigualdad salarial. El modelo registra las situaciones estresantes crónicas mediante una conexión entre las cargas relacionadas con el puesto de trabajo y el mercado laboral. Más aún, abarca la complejidad de las experiencias estresantes individuales al combinar información individual y específica con otras relativas a la situación laboral.

Por otro lado, este modelo ha demostrado asociaciones con el aumento de las tasas de enfermedad cardiovascular y de problemas relacionados con la salud en los trabajadores que se encuentran en constante interacción con estresores presentes en el trabajo, y que poseen características personales que también los ponen en riesgo.

Investigaciones como las realizadas por (Gómez & Moreno, 2009), demostraron que en un grupo de profesores colombianos las correlaciones calculadas, revelaron que el exceso de demandas, el desequilibrio de esfuerzo, la falta de recompensas, y el estilo demasiado comprometido de afrontar el trabajo, son los factores que más se relacionan con un bajo nivel de salud en los docentes. Aquellos trabajadores que no presentaban alteraciones del sueño realizaban menor esfuerzo en el trabajo, obtenían mayores recompensas, junto con menor desequilibrio entre estos esfuerzos y recompensas. (Canepa,

Briones , Pérez, Vera, & Juárez, 2008), estudiaron a 68 trabajadores del área de la salud, reclutados en tres centros de salud en Chile, encontrando asociaciones significativas entre el desbalance esfuerzo - recompensa y síntomas de depresión, y síntomas de tipo somático. Pero sólo el sobre compromiso en el trabajo, se asoció con (Cardenas, 2012) ansiedad e insomnio.

Entonces, este modelo centra su atención en el desequilibrio entre costes y ganancias, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo nos indica que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de esfuerzos dentro del modelo, el esfuerzo extrínseco, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el esfuerzo intrínseco que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que se requiere.

Es decir, el modelo de Siegrist se acopla adecuadamente al campo de estudio, como se mencionó antes los colaboradores tiene un papel crucial en los procesos de atención y este modelo puede lograr medir y controlar la salud psicológica de los colaboradores de estas empresas hoteleras las cuales se van a medir y analizar. Gracias a las estrategias de marketing y publicidad que ha realizado EMALTUR han logrado que este nicho de mercado se vuelva atractivo para los clientes del país vecino de Chile, es decir, en los últimos meses se han tenido un incremento de la demanda de estas empresas hoteleras arribando a una gran cantidad de turistas, provocando un grado de estrés entre los colaboradores por la falta experiencia y adecuada capacitación según la entrevista realizada a la presidenta de la asociación (Vasquez, 2016). Es importante que los administradores de estas empresas midan y controlen los agentes estresores para tener mejores resultados al finalizar la atención al cliente, este modelo es atractivo para este campo de estudio.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- a. Estrés: Una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal (Chrousos & Gold, 1992).
- b. Estrés laboral: Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. (Comin, Fuente, & Gracia, 2013).
- c. Integridad biológica, psicológica y social del ser humano: El hombre sólo puede ser entendido como una unidad biopsicosocial, los seres humanos requiere la utilización de conocimientos que provienen de esas tres ciencias. (Sandoval, 2009).
- d. Desarrollo de capacidades: Para el PNUD “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo”, el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009).
- e. La organización del trabajo: Necesidad de crear modos de organizar el trabajo que favorezcan los procesos de aprendizaje y que dinamicen el desarrollo de sus competencias (Erbes, Roitter, & Delfini, 2010).
- f. Presión laboral: Toda conducta que desde un punto de vista objetivo puede ser percibida como un ataque (Gimeno, 2004).
- g. Motivación: Proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar (Naranjo, 2009).

- h. Productividad: Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados (Business Solutions Consulting Group , 2008).
- i. Salud e higiene ocupacional: Identificación, evaluación y control de factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas en el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y/o el bienestar (Rimac Seguros, 2010).
- j. Estabilidad laboral: Significa en si la permanencia en el empleo, la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo (Paredes, 2012).
- k. Estabilidad emocional: Explica la tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad cuando se encuentran con situaciones estresantes y se ha relacionado con una mayor o menor satisfacción (Muñoz, 2016).
- l. Prevención del riesgo: Promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros, además de fomentar el desarrollo y crear medidas para prevenir los riesgos (El portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional de Chile, 2015).
- m. Satisfacción laboral: Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Atalaya, 1999).

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Hipótesis General

La relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es una relación directa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La satisfacción laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es baja.
- El nivel de estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo es alto.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

A continuación se presentan las variables de estudio, especificando los indicadores y medición.

Los indicadores están basados en los modelos de Warr, Cook y Wall de 1979, que proponen el Overall Job Satisfaction para medir la Satisfacción Laboral y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, elaborada por Ivancevich & Matteson.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	MEDICIÓN
Variable Independiente SATISFACCIÓN LABORAL	Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	Factores intrínsecos	Medición nominal
		Factores extrínsecos	Medición nominal
Variable dependiente ESTRÉS LABORAL	Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas	Superiores y Recursos	Medición nominal
		Organización y Equipo de trabajo	Medición nominal

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Dada la finalidad del estudio, la tesis es de tipo básica dado que está dirigido a incrementar el conocimiento respecto a la satisfacción laboral y el estrés laboral, el mismo que requiere de la aplicación directa de instrumentos de investigación dirigidos a los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es no experimental. Ello se justifica puesto que no se realizará alguna alteración de las condiciones y contexto en el que se ejecuta la investigación. Por otro lado, también posee un diseño transeccional correlacional – causal debido a que se perfila en conocer la relación de causa y efecto respectivo entre las variables de estudio, es decir, entre el estrés laboral y la satisfacción.

2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es correlacional. Este nivel sustenta una orientación para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Este tipo de investigación requiere de la ejecución de la prueba estadística de correlación.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

El número de empresas del rubro de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es de 7 empresas.

El número de trabajadores es de 17. Se trabajará con la totalidad.

2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la presente investigación se implementará la técnica de la encuesta para la recolección de información. Debido a ello, el instrumento es el cuestionario de encuesta. (Ver Anexo 01)

2.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.

El procesamiento de datos se ejecutará haciendo uso del programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), el cual permitirá tabular la información recolectada, dado los instrumentos, elaborar las tablas y gráficos representativos y ejecutar la prueba de hipótesis correspondiente.

Las pruebas estadísticas a ejecutar son las correspondientes a la correlación estadística, permitiéndose calcular el R-cuadrado, el p-valor y el coeficiente de correlación de Pearson.

Adicionalmente la validación de los instrumentos se realizó con el SPSS, calculando el Alfa de Cronbach. (Ver Anexo 02)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS.

La investigación requirió de la implementación de dos cuestionarios.

El primero, el Overall Job Satisfacción, elaborado por Warr, Cook y Wall en 1979, tiene como objeto medir la satisfacción laboral en base a la experiencia en el puesto de trabajo.

Se compone de quince premisas divididas en dos partes:

- La primera mide los factores intrínsecos (8 premisas)
- La segunda mide los factores extrínsecos (7 premisas)

El segundo cuestionario presenta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS; elaborada por Ivancevich & Matteson, la cual se compone en 24 premisas.

La división de preguntas responde a dos indicadores:

- El primero evalúa a los superiores y recursos (11 premisas)
- El segundo mide la organización y equipo de trabajo (13 premisas)

Los resultados de la evaluación se muestran a continuación:

(Ver Anexo 04)

3.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.2.1. Satisfacción laboral

3.2.1.1. Factores intrínsecos

a) Condiciones físicas del trabajo

Tabla 1

Condiciones físicas

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Condiciones físicas del trabajo</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	2	11.8%
	Moderadamente insatisfecho	1	5.9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	3	17.6%
	Moderadamente satisfecho	5	29.4%
	Satisfecho	4	23.5%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 1 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Condiciones físicas del trabajo”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral, la cual aportara información interna facilitando así la evaluación del personal.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 23.5% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 29.4% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 17.6% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 5.9%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 11.8% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos con una representación del 29.4% y satisfechos con una representación del 23.5%, lo cual nos indica que el 52.9% de trabajadores se encuentra a gusto con el ambiente físico de trabajo.

b) Tus compañeros de trabajo

Tabla 2

Compañeros de trabajo

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Tus compañeros de trabajo</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	0	0.0%
	Moderadamente insatisfecho	3	17.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	23.5%
	Moderadamente satisfecho	5	29.4%
	Satisfecho	3	17.6%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 2 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Compañeros de trabajo”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy

Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.

- La calificación “Satisfecho” representa el 17.6% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 29.4% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 17.6%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 0.0% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 29.4% de los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos con sus compañeros de trabajo, mientras con una representación del 23.5% se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho con sus compañeros de trabajo, eso nos indica que la relación entre los trabajadores en un ámbito general es regular.

c) Tu superior inmediato

Tabla 3

Superior inmediato

<i>Premisa</i>	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Tu superior inmediato</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	0	0.0%
	Moderadamente insatisfecho	4	23.5%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	11.8%
	Moderadamente satisfecho	5	29.4%
	Satisfecho	4	23.5%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 3 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Tu superior inmediato”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 23.5% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 29.4% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 11.8% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 23.5%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 0.0% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 29.4% de trabajadores están moderadamente satisfechos con sus superiores inmediatos, y un 23.5% satisfechos, mientras, con el mismo porcentaje 23.5% muestran una cuota de trabajadores que se encuentran moderadamente insatisfechos con sus superiores.

d) Tu salario

Tabla 4

Salario

<i>Premisa</i>	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Tu salario</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	3	17.6%
	Moderadamente insatisfecho	3	17.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	3	17.6%
	Moderadamente satisfecho	2	11.8%
	Satisfecho	4	23.5%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 4 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Tu salario”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 23.5% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 11.8% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 17.6% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 17.6%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 17.6% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 23.5% de trabajadores se encuentran satisfechos con sus salarios y moderadamente satisfecho con un 11.8%, sin embargo, hay una cuota considerable de trabajadores que dicen lo contrario con un 17.6% muestran insatisfacción y moderadamente insatisfechos con su salario con un 17.6% del total de trabajadores.

e) Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa

Tabla 5

Relación entre Dirección y trabajadores

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	1	5.9%
	Moderadamente insatisfecho	2	11.8%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	23.5%
	Moderadamente satisfecho	5	29.4%
	Satisfecho	3	17.6%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 5 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.

- La calificación "Satisfecho" representa el 17.6% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 29.4% de trabajadores indicaron una calificación de "moderadamente satisfecho".
- La calificación media, "ni satisfecho ni insatisfecho" corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar "moderadamente insatisfechos" representan el 11.8%.
- Los trabajadores que indicaron estar "insatisfechos" representan al 5.9% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar "muy insatisfechos"

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan 29.4% de trabajadores están moderadamente satisfechos con respecto a la relación entre la dirección con los trabajadores, mientras un 23.5% de trabajadores consideran que mantienen una relación neutral.

f) El modo en que tu empresa está gestionada

Tabla 6

Modo de gestión

<i>Premisa</i>	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>El modo en que tu empresa está gestionada</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	1	5.9%
	Moderadamente insatisfecho	4	23.5%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	29.4%
	Moderadamente satisfecho	3	17.6%
	Satisfecho	2	11.8%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 6 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El modo en que tu empresa está gestionada”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 17.6% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 23.5%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 5.9% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 29.4% de trabajadores tienen una opinión neutral con respecto al modo de gestión de la empresa donde laboran, quizá, por la falta de profesionalismo en los trabajadores contratados en las distintas empresas de hospedajes de EMALTUR.

g) Tu horario de trabajo

Tabla 7

Horario

<i>Premisa</i>	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Tu horario de trabajo</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	6	35.3%
	Moderadamente insatisfecho	3	17.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	11.8%
	Moderadamente satisfecho	2	11.8%
	Satisfecho	2	11.8%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 7 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Tu horario de trabajo”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 11.8 de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 11.8% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 17.6%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 35.3% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan un 35.3% del total de trabajadores que muestran estar insatisfechos con los horarios rotativos que realizan en las empresas de hospedajes de la asociación turística.

h) Tu estabilidad en el empleo

Tabla 8

Estabilidad

<i>Premisa</i>	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Tu estabilidad en el empleo</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	3	17.6%
	Moderadamente insatisfecho	6	35.3%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	11.8%
	Moderadamente satisfecho	2	11.8%
	Satisfecho	2	11.8%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 8 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Estabilidad en el empleo”, correspondiente al indicador de factores intrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 11.8% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 11.8% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 35.3%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 17.6% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 35.3% del total de trabajadores muestran estar moderadamente insatisfechos con respecto a la estabilidad en sus puestos de trabajo, mientras, que el 17.6% se siente insatisfechos con la estabilidad que les proporcionan las empresas.

3.2.1.2. Factores extrínsecos

a) Libertad para elegir tu propio método de trabajo

Tabla 9

Libertad para elegir

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Libertad para elegir tu propio método de trabajo</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	0	0.0%
	Moderadamente insatisfecho	4	23.5%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	6	35.3%
	Moderadamente satisfecho	3	17.6%
	Satisfecho	2	11.8%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 9 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Libertad para elegir tu propio método de trabajo”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados,

según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 17.6% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 35.3% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 23.5%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 0.0% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 35.3% del total de trabajadores se mantienen neutrales con respecto a su opinión si sienten libertad para elegir su método de trabajo, por otro lado, un 23.5% se sienten moderadamente insatisfechos ya que no les permiten escoger sus propios métodos de trabajo.

b) Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho

Tabla 10

Reconocimiento de logros

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	0	0.0%
	Moderadamente insatisfecho	4	23.5%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	23.5%
	Moderadamente satisfecho	4	23.5%
	Satisfecho	3	17.6%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 10 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 17.6% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 23.5% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 23.5%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 0.0% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan el 23.5% del total de trabajadores se encuentra moderadamente satisfecho con el reconocimiento a sus logros en el trabajo mientras que con un misma cifra con un 23.5% de trabajadores se encuentran moderadamente insatisfechos siendo una cuota considerable de trabajadores que consideran no sienten aprecio por su trabajo realizado.

c) Responsabilidad que se te ha asignado

Tabla 11

Responsabilidad

<i>Premisa</i>	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Responsabilidad que se te ha asignado</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	0	0.0%
	Moderadamente insatisfecho	4	23.5%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	6	35.3%
	Moderadamente satisfecho	2	11.8%
	Satisfecho	3	17.6%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 11 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Responsabilidad que se te ha asignado”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 17.6% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 11.8% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 35.3% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 23.5%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 0.0% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 35.3% del total de trabajadores se muestra ni satisfecho ni insatisfecho con las responsabilidades que se le han encomendado y un 23.5% se siente moderadamente insatisfecho con las responsabilidades que se le ha encargado.

d) La posibilidad de utilizar tus capacidades

Tabla 12

Utilizar capacidades

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>La posibilidad de utilizar tus capacidades</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	0	0.0%
	Moderadamente insatisfecho	5	29.4%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	23.5%
	Moderadamente satisfecho	3	17.6%
	Satisfecho	3	17.6%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 12 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “La posibilidad de utilizar tus capacidades”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 17.6% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 17.6% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 29.4%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 0.0% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 29.4% del total de trabajadores se siente moderadamente insatisfecho con la posibilidad de que utilicen sus capacidades, mientras, un 23.5% se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la posibilidad de que puedan utilizar sus capacidades.

e) Tus posibilidades de promoción

Tabla 13

Promoción

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Tus posibilidades de promoción</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	1	5.9%
	Moderadamente insatisfecho	3	17.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	6	35.3%
	Moderadamente satisfecho	3	17.6%
	Satisfecho	2	11.8%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 13 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “Tus posibilidades de promoción”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 17.6% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 35.3% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 17.6%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 5.9% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 35.3% del total de trabajadores se siente ni satisfecho ni insatisfecho con las posibilidades de su promoción.

f) **La atención que se presta a las sugerencias que haces**

Tabla 14

Atención a las sugerencias

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>La atención que se presta a las sugerencias que haces</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	2	11.8%
	Moderadamente insatisfecho	3	17.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	23.5%
	Moderadamente satisfecho	5	29.4%
	Satisfecho	1	5.9%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 14 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “La atención que se presta a las sugerencias que haces”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 5.9% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 29.4% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 17.6%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 11.8% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 29.4% se siente moderadamente satisfecho con la atención que prestan al dar una sugerencia, mientras, que el 23.5% del total de trabajadores se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la atención recibida.

g) La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

Tabla 15

Variedad de tareas

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>La variedad de tareas que realizas en tu trabajo</i>	Muy insatisfecho	1	5.9%
	Insatisfecho	1	5.9%
	Moderadamente insatisfecho	3	17.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	29.4%
	Moderadamente satisfecho	4	23.5%
	Satisfecho	2	11.8%
	Muy satisfecho	1	5.9%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 15 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “La variedad de tareas que realizas en tu trabajo”, correspondiente al indicador de factores extrínsecos, de la variable Satisfacción Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Muy Satisfecho”, corresponden al 5.9% de trabajadores.
- La calificación “Satisfecho” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- Por otro lado, el 23.5% de trabajadores indicaron una calificación de “moderadamente satisfecho”.
- La calificación media, “ni satisfecho ni insatisfecho” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “moderadamente insatisfechos” representan el 17.6%.
- Los trabajadores que indicaron estar “insatisfechos” representan al 5.9% del total de trabajadores.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “muy insatisfechos”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores el 29.4% se sienten neutrales con las distintas tareas que realizan en las empresas, por otro lado, con un 17.6% se sienten moderadamente insatisfechos con las distintas tareas que realizan en las empresas.

3.2.2. Estrés laboral

3.2.2.1. Superiores y recursos

a) El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés

Tabla 16

Comprensión de las metas y misión

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	41.2%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 16 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés

Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 41.2% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores el 41.2% están ni acuerdo ni desacuerdo en que les genere estrés el comprender las metas y misión de la empresa, mientras, un 35.3% sienten estar de acuerdo en que les genere estrés el comprender las metas y misión de la empresa donde trabajan.

b) El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa

Tabla 17

Rendición de informes

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	17.6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	47.1%
	De acuerdo	4	23.5%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 17 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 23.5% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 47.1% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 17.6%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores evaluados el 47.1% se siente ni acuerdo ni desacuerdo en que se estresen al rendir informes a sus superiores, por otro lado, con un 23.5% se sienten de acuerdo en que rendir informes a sus superiores los estrese.

c) El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés

Tabla 18

Condiciones de controlar las actividades

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	23.5%
	De acuerdo	8	47.1%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 18 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados,

según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 47.1% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que un 47.1% del total de trabajadores evaluados están de acuerdo en que les estresa el no estar en condiciones de controlar las por su inexperiencia y falta de preparación.

d) El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa

Tabla 19

Equipo disponible limitado

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	17.6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	23.5%
	De acuerdo	8	47.1%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 19 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados,

según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 47.1% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 17.6%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan del total de trabajadores evaluados el 47.1% están de acuerdo que el limitado equipo disponible para llevar a cabo el trabajo los estrese, por otro lado, con una cuota significativa del 23.5% del total sienten estar ni acuerdo ni desacuerdo que los estrese el limitado equipo disponible para realizar sus trabajos en las empresas.

e) El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa

Tabla 20

Mi superior de la cara por mi

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	23.5%
	De acuerdo	9	52.9%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 20 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 52.9% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 52.9% del total de trabajadores evaluados están de acuerdo que les estresa que su superior no dé la cara por ellos ante su jefe, mientras que un 23.5% del total de trabajadores se muestran neutrales ya que están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese el hecho que su superior no dé la cara por ellos ante su jefe en las empresas.

f) El que mi supervisor no me respete me estresa

Tabla 21

Supervisor no respete

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi supervisor no me respete me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	5	29.4%
	Totalmente de acuerdo	5	29.4%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 21 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi supervisor no me respete me estresa”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 29.4% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 29.4% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores evaluados el 29.4% sientan estar totalmente de acuerdo que les estresa que sus supervisores no los respeten, mientras que con la misma medida 29.4% del total de trabajadores sienten estar de acuerdo que los estresa que no los respete sus supervisores, es decir, que un 58.8% del total de trabajadores evaluados sienten estrés al no ser respetados por sus supervisores.

g) El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés

Tabla 22

No pertenecer a un equipo de trabajo que colabore

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	4	23.5%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 22 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 23.5% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que un 58.8% del total de trabajadores evaluados sienten estrés al no formar parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, por otro lado, con una cuota significativa del 29.4% de trabajadores se muestran neutrales en su opinión, pues están ni acuerdo ni desacuerdo si les estresa pertenecer y trabajar conjuntamente con el equipo.

h) El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa

Tabla 23

No tener un espacio privado

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	1	5.9%
	En desacuerdo	1	5.9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	7	41.2%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 23 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 41.2% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 5.9%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 5.9% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 41.2% del total de trabajadores evaluados sienten estrés al no tener un espacio privado en su centro de trabajo, mientras que un 29.4% se muestran neutrales ya que no están ni acuerdo ni desacuerdo si les provoque algún grado de estrés el no tener un espacio privado en sus centros de trabajo.

i) El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés

Tabla 24

Desconfianza del supervisor sobre mi desempeño

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	8	47.1%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 24 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 47.1% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores evaluados un 47.1% sienten estrés al no sentir confianza por parte de su supervisor sobre su desempeño laboral, mientras, un 29.4% del total están ni acuerdo ni desacuerdo que les genere estrés el no tener la confianza de su supervisor en base al trabajo que realizan.

j) **El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés**

Tabla 25

Presión por parte del equipo de trabajo

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	9	52.9%
	De acuerdo	4	23.5%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 25 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 23.5% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 52.9% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 52.9% del total de trabajadores evaluados están ni acuerdo ni desacuerdo que los estrese sentir presión por parte de su equipo de trabajo, mientras, un 23.5% del total si están de acuerdo que les genere un grado de estrés el sentir presión por parte de su equipo de trabajo.

- k) **El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés**

Tabla 26

No respeten al supervisor, a mí y los que están debajo

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	9	52.9%
	De acuerdo	2	11.8%
	Totalmente de acuerdo	4	23.5%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 26 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés”, correspondiente al indicador superiores y recursos, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados,

según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 23.5% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 11.8% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 52.9% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan del total de trabajadores evaluados el 52.9% están ni acuerdo ni desacuerdo si les genere algún grado de estrés si no respetan a los supervisores, a ellos mismos y quienes estén debajo de ellos, por otro lado, una cuota significativa de 23.5% si están totalmente de acuerdo que les estresa que no los respeten a todos los colaboradores de la empresa.

3.2.2.2. Organización y equipo de trabajo

- a) El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés

Tabla 27

Equipo de trabajo no me respalde

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	17.6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 27 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 17.6%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores el 35.3% están de acuerdo que les estresa el no sentirse respaldados por su equipo de trabajo, por otro lado, con un 29.4% del total están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese el no sentirse respaldados por sus compañeros de trabajo.

b) El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés

Tabla 28

Equipo de trabajo no tenga valor

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	5.9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	35.3%
	De acuerdo	7	41.2%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 28 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 41.2% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 35.3% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 5.9%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 41.2% del total de trabajadores evaluados sienten que les estresa que su equipo de trabajo no tenga valor ni prestigio dentro de la empresa, sin embargo, el 35.3% del total están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese el no sentirse valorados por los gerentes de las empresas.

c) El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa

Tabla 29

Forma en que trabaja la empresa

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	17.6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	7	41.2%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 29 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 41.2% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 17.6%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 41.2% del total de trabajadores les provoca estrés el que la forma de gestión de las empresas no sean claras, sin embargo, con una cuota significativa del 29.4% de trabajadores están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese que no sea clara la forma de trabajo de las empresas.

d) El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

Tabla 30

Políticas de la gerencia contra el desempeño

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	5.9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	47.1%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 30 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 47.1% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 5.9%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores evaluados el 47.1% están ni acuerdo ni desacuerdo que les provoque algún grado de estrés que las políticas gerenciales impidan su buen desempeño, mientras que, un 35.3% de los trabajadores sienten que les estresa el hecho que algunas políticas gerenciales impidan su buen desempeño en las empresas donde laboran.

- e) **El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés**

Tabla 31

Poco control sobre el trabajo

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	35.3%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 31 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y quipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados,

según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 35.3% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que un 35.3% de trabajadores del mismo nivel de jerarquía sientan estrés por tener poco control sobre el trabajos que realizan, mientras que, con la misma cuota un 35.3% de trabajadores están ni acuerdo ni desacuerdo que sientan estrés por tener poco control sobre el trabajo que realizan.

f) **El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa**

Tabla 32

No se preocupen por mi bienestar

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	17.6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	23.5%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	4	23.5%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 32 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 23.5% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 17.6%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores evaluados un 58.8% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que les estresa que sus supervisores no se preocupen por su bienestar, mientras que, un 23.5% del total de trabajadores están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese que no se preocupen por su bienestar.

g) El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa

Tabla 33

No tener el conocimiento técnico

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	29.4%
	De acuerdo	8	47.1%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 33 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados,

según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 47.1% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 29.4% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan del total de trabajadores evaluados el 47.1% sienten estrés al no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, por otro lado, con una cuota significativa del 29.4% del total están ni acuerdo ni desacuerdo que el no tener el conocimiento técnico los estresen.

h) El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés

Tabla 34

Se maneje mucho papeleo en los procesos

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	41.2%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 34 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 41.2% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 41.2% del total de trabajadores evaluados están ni acuerdo ni desacuerdo que mucho papeleo dentro de los procesos de las empresas los estresen, por otro lado, una cuota significativa del 35.3% del total de trabajadores confiesan que si los estresan los papeleos dentro de las empresas evaluadas.

i) El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa

Tabla 35

Equipo de trabajo desorganizado

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	17.6%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	23.5%
	De acuerdo	8	47.1%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 35 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.

- La calificación “De acuerdo” representa el 47.1% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 23.5% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 17.6%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que del total de trabajadores evaluados el 47.1% sienten estrés al tener un equipo de trabajo desorganizado, por otro lado, el 23.5% del total de trabajadores evaluados están ni acuerdo ni desacuerdo que los estrese tener un equipo de trabajo desorganizado.

j) El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés

Tabla 36

Equipo no brinde protección en relación con las injusticias

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	5.9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	41.2%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 36 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 41.2% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 5.9%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 41.2% del total están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese que su equipo de trabajo no le brinden protección en relación a las injustas demandas, sin embargo, el 35.3% del total confiesan si sentir estrés al no sentir la protección de su equipo de trabajo contra las injustas demandas por parte de los jefes de las empresas evaluadas.

k) El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés

Tabla 37

Carezca de dirección y objetivos

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	5.9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	41.2%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 37 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 41.2% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 5.9%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan del total de trabajadores evaluados el 41.2% están ni acuerdo ni desacuerdo que les estresa que las empresas carezcan de dirección y objetivos, sin embargo, el 35.3% están de acuerdo que les estresa el hecho que las empresas carezcan de dirección y objetivos.

I) El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés

Tabla 38

Equipo no brinde ayuda técnico cuando se necesita

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	11.8%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	41.2%
	De acuerdo	5	29.4%
	Totalmente de acuerdo	3	17.6%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 38 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 17.6% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 29.4% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 41.2% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 11.8%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 41.2% del total están ni acuerdo ni desacuerdo que sea estresante que el equipo de trabajo no brinde ayuda técnica cuando sea requerida, por otro lado, con un 29.4% del total confiesan que es estresante no tener apoyo técnico de su equipo de trabajo.

m) El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés

Tabla 39

No contar con tecnología adecuada

<i>Premisa</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés</i>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	5.9%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	47.1%
	De acuerdo	6	35.3%
	Totalmente de acuerdo	2	11.8%
	Total	17	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

La Tabla 39 ilustra los resultados de la premisa que evalúa el ítem “El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés”, correspondiente al indicador organización y equipo de trabajo, de la variable Estrés Laboral.

La medición se realizó en base a cinco valoraciones, siendo los resultados, según frecuencias los siguientes:

- Aquellos que consideraron la más alta calificación, es decir, “Totalmente de acuerdo”, corresponden al 11.8% de trabajadores.
- La calificación “De acuerdo” representa el 35.3% del total de trabajadores evaluados.
- La calificación media, “ni acuerdo ni desacuerdo” corresponden al 47.1% del total.
- En tanto, quienes manifestaron estar “en desacuerdo” representan el 5.9%.
- Finalmente, la calificación más baja, con el 0.0% indicaron estar “totalmente en desacuerdo”

Las calificaciones tienen una tendencia mayoritaria a valoraciones que denotan que el 47.1% del total de trabajadores evaluados están ni acuerdo ni desacuerdo que les estrese no contar con tecnología adecuada, sin embargo, con una cuota significativa del 35.5% del total confiesan si sentir estrés el no contar con tecnología adecuada que les pueda brindar hacer un buen trabajo de calidad.

3.2.3. Resumen de resultados

3.2.3.1. Satisfacción laboral

Tabla 40

Cuadro resumen de satisfacción laboral

INDICADOR	ITEM	MEDIA
FACTORES INTRÍNSECOS	Condiciones físicas del trabajo	4.471
	Tus compañeros de trabajo	4.471
	Tu superior inmediato	4.529
	Tu salario	4.059
	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	4.412
	El modo en que tu empresa está gestionada	4.059
	Tu horario de trabajo	3.471
	Tu estabilidad en el empleo	3.647
MEDIA		4.140
FACTORES EXTRÍNSECOS	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	4.176
	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	4.353
	Responsabilidad que se te ha asignado	4.235
	La posibilidad de utilizar tus capacidades	4.235
	Tus posibilidades de promoción	4.118
	La atención que se presta a las sugerencias que haces	4.000
	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	4.176
	MEDIA	
MEDIA GENERAL		4.161

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

Tras evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores, tenemos que la media de calificación general fue de 4.16, lo cual refleja altos niveles de satisfacción.

Este resultado se debe a la medición de los factores intrínsecos y extrínsecos.

Los primeros factores, de nivel intrínseco, obtuvieron una media de calificación de 4.14, lo cual se debe a la evaluación de 8 ítems, en los cuales las condiciones físicas del trabajo, calificaron con una media de 4.47, la relación con los compañeros de trabajo con 4.47, la relación con el superior inmediato con 4.53, el salario con 4.06, las relaciones entre dirección y trabajadores con 4.41, el modo de gestión de la empresa con 4.06, el horario de trabajo con 3.47 y la estabilidad laboral con 3.65. Los resultados muestran claramente que la satisfacción laboral es adecuada en las instituciones evaluadas, pero tienden a mostrar deficiencias en lo que respecta a los horarios de trabajo y estabilidad en el empleo.

Por otro lado, los factores extrínsecos calificaron con una media de 4.19, lo cual se traduce en satisfacción adecuada. Este resultado se debe a la evaluación de 7 ítems, en los cuales la libertad para elegir el método de trabajo representada con una media de 4.18, el reconocimiento del trabajo con una media de 4.35, la responsabilidad asignada con 4.24, la posibilidad de uso de capacidades con 4.24, la posibilidad de promoción con 4.12, la atención a sugerencias con 4.00 y la variedad de tareas con 4.18. Todas estas calificaciones son positivas y muestran un alto grado de cumplimiento de la satisfacción.

3.2.3.2. Estrés laboral

Tabla 41

Cuadro resumen de estrés laboral

INDICADOR	ITEM	MEDIA
SUPERIORES Y RECURSOS	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	3.471
	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	3.294
	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	3.706
	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	3.529
	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa	3.647
	El que mi supervisor no me respete me estresa	3.765
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	3.706
	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	3.588
	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	3.588
	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	3.353
	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	3.471
		<i>MEDIA</i>
ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	3.529
	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	3.706

El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	3.471
El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	3.529
El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	3.588
El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	3.647
El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	3.588
El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	3.471
El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	3.529
El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	3.647
El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	3.647
El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés	3.529
El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	3.529
<i>MEDIA</i>	3.570
<i>MEDIA GENERAL</i>	3.563

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

Interpretación:

Tras evaluar el estrés laboral de los trabajadores, tenemos que la media de calificación general fue de 3.56, lo cual refleja un nivel de estrés alto.

Este resultado se debe a la medición de los indicadores superiores y recursos, organización y equipo de trabajo.

El primer indicador, de superiores y recursos, obtuvieron una media de calificación de 3.56, lo cual se debe a la evaluación de 11 ítems, en los cuales el no comprender las metas y misión, califican con una media de 3.47, el rendir informes a los supervisores con 3.29, el no estar en condiciones de controlar las actividades con 3.71, equipo disponible limitado con 3.53, el supervisor no dé la cara por el trabajador con 3.65, el supervisor no respete con 3.77, no ser parte de un equipo de trabajo que colabore con 3.71, no tener un espacio privado con 3.59, el supervisor no tenga confianza en el desempeño con 3.59, presión por parte del equipo de trabajo con 3.53 y no respeten al supervisor, y a todo el personal con una media de 3.47. Los resultados muestran claramente que el estrés laboral es alto en las instituciones evaluadas, la cual se debe a deficiencias en lo que respecta, a no estar en condiciones de controlar las actividades, que el supervisor no de la cara por el trabajador, que el supervisor no respete al trabajador, y no pertenecer a un equipo de trabajo que colabore estrechamente, son los ítem con mayor grado de estrés según los resultados de la evaluación.

Por otro lado, el indicador organización y equipo de trabajo calificaron con una media de 3.57, lo cual se traduce en estrés laboral alto. Este resultado se debe a la evaluación de 13 ítems, en los cuales el equipo de trabajo no respalde al compañero con una media de 3.53, equipo de trabajo no tenga valor dentro de la empresa con 3.71, la forma en que trabaja la empresa no sea clara con 3.47, políticas generales impidan el desempeño con 3.53, que

el equipo de trabajo tenga poco control sobre el trabajo con 3.59, supervisor no se preocupe por el bienestar del trabajador con 3.65, conocimiento técnico con 3.59, papaleo dentro de la empresa con 3.47, equipo de trabajo desorganizado con 3.53, equipo de trabajo no brinde protección al compañero con 3.65, empresa carezca de dirección y objetivos con 3.65, ayuda técnica del equipo de trabajo con 3.53 y tecnología adecuada para trabajar con una media de 3.53. Todas estas calificaciones muestran un grado de estrés alto. De los 13 ítem los que presentan mayor estrés corresponde, que el equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, equipo de trabajo tenga poco control sobre el trabajo, el supervisor no se preocupe por el bienestar del trabajador, no tener conocimiento técnico para competir, equipo de trabajo no brinde protección contra las injusticias y la empresa carezca de dirección y objetivos.

3.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

3.3.1. Hipótesis General

La hipótesis general plantea:

H0: La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna no poseen una relación directa.

H1: La relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es una relación directa.

Para realizar la medición se ejecuta la prueba de correlación estadística a través del uso del programa SPSS para Windows.

Previamente se definen los valores de "X" y "Y", a través del cálculo de la media estadística de acuerdo a las premisas formuladas para medir las variables:

Satisfacción Laboral	Estrés Laboral
5.00	3.00
3.20	3.04
3.87	3.75
3.00	3.25
5.67	2.00
1.00	5.00
2.60	4.08
3.07	3.58
4.13	4.38
5.60	3.00
4.33	5.00
6.00	3.00
4.00	3.46
3.53	3.42
4.67	3.67
4.07	3.58
7.00	3.38

Tomando los valores se ejecuta la prueba de hipótesis, donde:

i. **Coefficientes**

Coefficientes ^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados Beta	t	Sig.
		B	Error típ.			
1	(Constante)	4,740	,494		9,603	,000
	SATISFACCION	-,282	,112	-,544	-2,512	,024

a. Variable dependiente: ESTRES LABORAL

ii. **Rho de Spearman**

Correlaciones				
			SATISFACCION	ESTRES LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	-,501*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	17	17
	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	-,501*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	17	17

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

iii. **ANOVA**

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,648	1	2,648	6,312	,024 ^b
	Residual	6,293	15	,420		
	Total	8,942	16			

a. Variable dependiente: ESTRES LABORAL

b. Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION

De estos datos tenemos:

- Coeficiente de Correlación = -0.54421
- R-cuadrada = 29.6164 por ciento
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 24.9242 por ciento
- Error estándar del est. = 0.647736
- Error absoluto medio = 0.456411
- Estadístico Durbin-Watson = 2.06684 (P=0.5430)
- Autocorrelación de residuos en retraso 1 = -0.0722428

iv. Interpretación

Dado los resultados obtenidos en el estadístico, puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se deduce que existe una relación estadísticamente significativa entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 95.0%.

Por otro lado, el estadístico R-Cuadrada nos indica que el modelo ajustado explica 29.6164% de la variabilidad en Estrés Laboral debido a la influencia de la Satisfacción Laboral. De ello, el coeficiente de correlación es igual a -0.54421, encontrando que existe una relación moderadamente fuerte entre las variables. Así también, el error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 0.647736. (Ver Anexo 03)

Así mismo, el estadístico de Rho de Spearman proporciona un p-valor de 0.041, lo cual también permite aprobar la correlación.

Estos resultados permiten dar por aprobada la hipótesis general alterna y rechazar la nula.

3.3.2. Hipótesis Específicas

3.3.2.1. Primera hipótesis específica

La primera hipótesis específica plantea:

H0: La satisfacción laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es regular.

H1: La satisfacción laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es baja.

A través del cálculo de medidas de tendencia central, se evalúa la satisfacción laboral de acuerdo a la siguiente rúbrica:

Tabla 42

Rúbrica de medición de la satisfacción laboral

MEDIDA	RANGO
Muy insatisfecho	1 - 1.86
Insatisfecho	1.87 - 2.71
Moderadamente insatisfecho	2.72 - 3.57
Ni satisfecho ni insatisfecho	3.58 - 4.43
Moderadamente satisfecho	4.44 - 5.29
Satisfecho	5.30 - 6.14
Muy satisfecho	6.15 - 7.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

De este modo, la media de calificación calculada fue de 4.16, lo cual se traduce en una valoración que indica que los trabajadores ni están satisfechos ni están insatisfechos, es decir, es regular.

Así mismo, realizando la prueba de T de Student para una muestra independiente tenemos:

i. Estadísticos

Estadísticos para una muestra				
	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
SATISFACCION	17	4,1612	1,44026	,34931

ii. Prueba de una muestra

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
SATISFACCION	11,912	16	,000	4,16118	3,4207	4,9017

Dado que el p-valor es menor de 0.05, se acepta la hipótesis específica nula 1 y se rechaza la alterna.

3.3.2.2. Segunda Hipótesis específica

La segunda hipótesis plantea que:

H0: El nivel de estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo es regular.

H1: El nivel de estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo es alto.

A través del cálculo de medidas de tendencia central, se evalúa la satisfacción laboral de acuerdo a la siguiente rúbrica:

Tabla 43

Rúbrica de medición del estrés laboral

MEDIDA	RANGO
Muy bajo grado de estrés	1 - 1.80
Bajo grado de estrés	1.81 - 2.60
Estrés regular	2.61 - 3.40
Alto grado de estrés	3.41 - 4.20
Muy alto grado de estrés	4.20 - 5.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta para medir la Satisfacción y Estrés laboral

De este modo, la media de calificación calculada fue de 3.56, lo cual se traduce en una valoración que indica que los trabajadores presentan un alto grado de estrés.

Así mismo, realizando la prueba de T de Student para una muestra independiente tenemos:

i. Estadísticos

Estadísticos para una muestra				
	N	Medi a	Desviació n típ.	Error típ. de la media
ESTRES LABORAL	17	3,564 1	,74756	,18131

ii. Prueba de una muestra

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	Gl	Sig. (bilat eral)	Difere ncia de media s	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferi or	Super ior
ESTRE S LABOR AL	19, 65 8	16	,000	3,564 12	3,179 8	3,948 5

Debido a que el p-valor es menor de 0.00, Dado ello se rechaza la hipótesis nula específica 2 y se acepta la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

1. La investigación permitió determinar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, dado un p-valor de 0.0239, que explica la existencia de tal relación, un coeficiente de correlación de -0.54 que explica la relación negativa y un R-cuadrado que nos indica que la satisfacción laboral genera la variabilidad del estrés laboral en 29.616%. Ello nos da a entender que el estrés laboral se está viendo afectado en gran medida y de forma negativa debido a la satisfacción laboral.
2. Tras analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, se encontró indicios de una satisfacción regular, con una media de calificación de 4.161 puntos de media. Estos resultados se deben a la evaluación de los factores intrínsecos (condiciones físicas, relaciones con los compañeros y superior inmediato, salario, gestión de la empresa, horario de trabajo y estabilidad), los cuales lograron una calificación de 4.14 y la evaluación de los factores extrínsecos (libertad de forma de trabajo, reconocimiento, responsabilidad asignada, posibilidad de uso de capacidades, promociones, atención de sugerencias y variedad de tareas) con 4.185 puntos.
3. El nivel de estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna presenta condiciones no muy alentadoras, con una media de calificación de 3.56 puntos que significan niveles de estrés altos. Ello debe a la evaluación del estrés referente a la relación con los superiores y recursos, que obtuvieron una media de calificación de 3.56, lo cual se debe a la evaluación de 11 ítems, en los cuales el no comprender las metas y misión, califican con una media de 3.47, el rendir informes a los supervisores con 3.29, el no estar en condiciones de controlar las actividades con 3.71, equipo disponible limitado con 3.53, el

supervisor no dé la cara por el trabajador con 3.65, el supervisor no respete con 3.77, no ser parte de un equipo de trabajo que colabore con 3.71, no tener un espacio privado con 3.59, el supervisor no tenga confianza en el desempeño con 3.59, presión por parte del equipo de trabajo con 3.53 y no respeten al supervisor, y a todo el personal con una media de 3.47. Todos estos resultados muestran claramente que el estrés laboral es alto en las instituciones evaluadas, y tienden a mostrar deficiencias en lo que respecta a, no estar en condiciones de controlar las actividades, que el supervisor no dé la cara por el trabajador, que el supervisor no respete al trabajador, mientras que no pertenecer a un equipo de trabajo que colabore estrechamente, son los ítem con mayor grado de estrés según los resultados de la evaluación.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que la Presidencia de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, implemente un Plan de Buenas Prácticas Laborales, a fin de mejorar las relaciones laborales y la comunicación en las empresas asociadas, que permita mejorar la satisfacción laboral y en su defecto combatir el estrés laboral. (Ver Anexo 05)
2. Se sugiere que las empresas de servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa implementen incluido en el Plan de Buenas prácticas laborales, acciones que permitan mejorar la motivación laboral y con ello la satisfacción. Dicho plan debe considerar metas de desarrollo profesional de los propios colaboradores y reconocimientos por el buen desempeño.
3. Se precisa que las empresas de servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna implementen un Programa para combatir el estrés laboral, para lo cual se sugiere la contrata de especialistas en Psicología Organizacional que lleven a cada empresa una campaña en la que brinden consejos para evitar el agotamiento y mejorar el rendimiento.

REFERENCIAS

- Cohen, E. (4 de Setiembre de 2015). El estrés en el trabajo es tan perjudicial como el tabaquismo pasivo. *CNN* .
- Daly, J. (09 de Octubre de 2015). Stress accounts for 60% of all lost days in the workplace. *Irish Examiner* .
- Organización Mundial de Salud. (28 de Abril de 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Washington, Washington DC, EEUU: OMS.
- Diario La República. (25 de Abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República* .
- Barquinero, A. (2014). *Congreso Nacional Gerencia, Ejecutivos y Secretarías*. Lima: Diario La República.
- Azócar, R. (2003). *Las Políticas de Recursos Humanos y el Estrés Laboral en el Banco del Trabajo y en la Caja Municipal de Tacna* . Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna .
- Vizcarra, J. (2008). *Análisis de la Percepción del Estilo de Liderazgo del Gerente y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la SUNAT*. Tacna - Perú: Universidad privada de Tacna.
- Morales, C. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gomez, A., Incio, O., & Odonnell, G. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial*. Lima- Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Perales, A., Chue, A., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). *Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados*. Lima - Perú: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.
- Banda, M., & Santamaria, C. (2014). *Propuesta para Gestionar el Estres Laboral en los Trabajadores de Tiendas Efe S.A. de la Agencia Luis Gonzales en la Ciudad de Chiclayo en el Periodo 2013-2014*. Chiclayo - Peru: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo .
- Sanchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicologico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Santa Fe, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- González, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral - Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango* . Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Bio Bio - Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Batista, D. (2010). *Impacto del Estres Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Industria Automotriz*. Queretaro - Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Alva, J., & Juarez , J. (2014). *Relación Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chapman, A. (2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Retrieved 19 de 08 de 2016 from www.businessballs.com/maslow.htm
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional; Conceptos, Controversias Y*

- Aplicaciones*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Correa, F. (2012). *Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son Suficientes para Motivar*. Argentina : Univerdiad de FASTA .
- Pila, J. (2012). *LA MOTIVACIÓN COMO ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DE LOS ESTUDIANTES DE I-II NIVEL DE INGLÉS DEL CONVENIO HÉROES DEL CENEPA*. Quito: Universidad de Guayaquil.
- Vega, S. (2001). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo* . Retrieved 20 de 11 de 2016 from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Peréz, M. (2013). *El Proceso de la Tecnoestrés en el Ambito Educativo* . Oviedo - España: Universidad de Oviedo .
- Cardenas, P. (2012). *ESTRÉS LABORAL: MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DE GENDARMERÍA DEL CENTRO DE DETENCIÓN PREVENTIVA (CDP), SANTIAGO SUR* . Santiago, Chile : Universidad de Chile .
- Marrero, M., Aguilera, M., & Aldrete, M. (2008). *Estrés Psicosocial Laboral En Embarazadas Del Sector De La Salud De Ciudad De La Habana, Cuba 2005 - 2006*. Lima, Perú: Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública, vol. 25, núm. 2, 2008, pp. 200-203.
- Canepa, C., Briones , J., Pérez, C., Vera, A., & Juárez, A. (2008). *Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile*. Concepción, Chile : Foro de Las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo.
- Gómez, V., & Moreno, L. (2009). *Factores psicosociales del trabajo (demanda - control y desbalance esfuerzo - recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.
- Vasquez, M. (15 de Octubre de 2016). Historia de EMALTUR - Asociacion de Empresarios y Emprendedores del Distrito Gregorio Albarracin Lanchipa. (F. Zeballos, Interviewer)
- Chrousos, G., & Gold, P. (1992). *The Concepts of Stress and Stress System*. Journal American Medical Asociation.
- Comin, E., Fuente, I., & Gracia, A. (2013). *El Estrés y el Riesgo para la Salud*. España: MAZ Departamento de Prevención.
- Sandoval, S. (2009). *Psicología del Desarrollo Humano I*. Culiacán, Sinaloa: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (13 de 04 de 2009). *United Nations Development Programme*. Retrieved 12 de 09 de 2016 from http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf
- Erbes, A., Roitter, s., & Delfini, M. (23 de 09 de 2010). *Scielo*. Retrieved 12 de 09 de 2016 from <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n34/n34a5.pdf>
- Gimeno, R. (2004). *La Presión Laboral Tendenciosa*. Girona - España: Universidad de Girona.
- Naranjo, M. (21 de 09 de 2009). *Redalyc*. (M. P. educativo, Producer) Retrieved 12 de 09 de 2016 from <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Business Solutions Consulting Group . (27 de 02 de 2008). *BSCG Business Solutions*

Consulting Group . Retrieved 12 de 09 de 2016 from <http://www.bscgla.com/04.%20Educacion/00010.%20Productividad/Productividad.pdf>

Rimac Seguros. (2010). *Rimac* . Retrieved 13 de 09 de 2016 from http://prevencionlaboralrimac.com/Cms_Data/Contents/RimacDataBase/Media/fasciculo-prevencion/FASC-8588152603585155654.pdf

Paredes, J. (15 de 05 de 2012). *Poder Judicial del Perú*. Retrieved 13 de 09 de 2016 from https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb/CSJA_P_D_ARTICULO_DOCTOR_JELIO_PAREDES_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb

Muñoz, A. (04 de 02 de 2016). *Motivación About*. Retrieved 13 de 09 de 2016 from <http://motivacion.about.com/od/psicologia/a/Estabilidad-Emocional.htm>

El portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional de Chile. (20 de 04 de 2015). *Paritarios* . Retrieved 13 de 09 de 2016 from http://www.paritarios.cl/prevencion_de_riesgos.htm

Atalaya, M. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Lima- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .

ANEXOS

Anexo N°01: Cuestionarios

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN (Overall Job Satisfaction)

El siguiente instrumento, elaborado por Warr, Cook y Wall en 1979, tiene como objeto medir la satisfacción laboral en base a su propia experiencia en su puesto de trabajo. Por favor marque con una "X" el casillero correspondiente a su satisfacción de acuerdo a los siguientes factores:

INDICADOR	ITEM	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Factores intrínsecos	Condiciones físicas del trabajo							
	Tus compañeros de trabajo							
	Tu superior inmediato							
	Tu salario							
	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
	El modo en que tu empresa está gestionada							
	Tu horario de trabajo							
	Tu estabilidad en el empleo							
Factores extrínsecos	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
	Responsabilidad que se te ha asignado							
	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
	Tus posibilidades de promoción							
	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

A continuación se presenta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS; elaborada por Ivancevich & Matteson.

Se le invita a marcar la alternativa que usted considere conveniente según su propia percepción con una "X" en el recuadro.

INDICADOR	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Superiores y Recursos	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés					
	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa					
	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés					
	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa					
	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa					
	El que mi supervisor no me respete me estresa					
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés					
	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa					
	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés					
	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés					
Organización y Equipo de trabajo	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés					
	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés					
	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés					
	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa					
	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa					
	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés					
	13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa					
	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa					
	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés					
	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa					
	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés					
	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés					
	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés					
El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés						

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N°02: Prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	17	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	17	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	39

* Se acepta validez del instrumento
Fuente: SPSS para Windows

Anexo N°03: Resultado Prueba de Chi Cuadrado para una muestra:
Variables Satisfacción laboral y Estrés laboral

Las categorías de SATISFACCION se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	1,000	Retener la hipótesis nula.
Las categorías de ESTRES LABORAL se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,989	Retener la hipótesis nula.

* Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es 0.05
Fuente: SPSS para Windows

Anexo N°04: Figuras de resultados de los cuestionarios

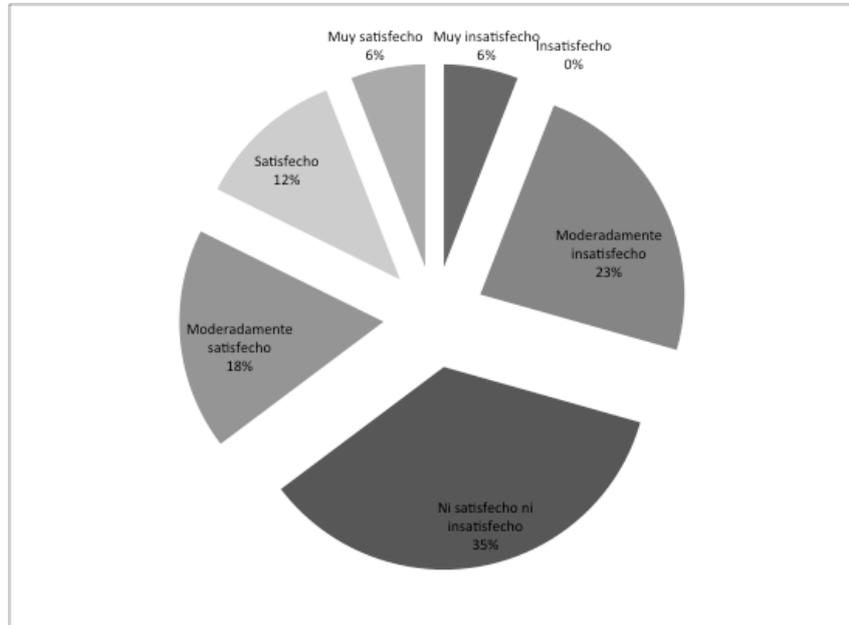


Figura 10: Condiciones físicas

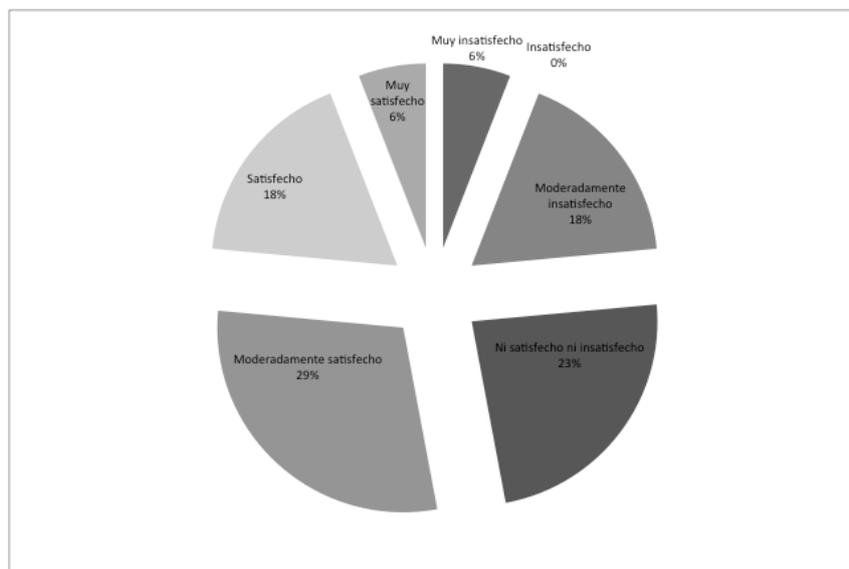


Figura 11: Compañeros de trabajo

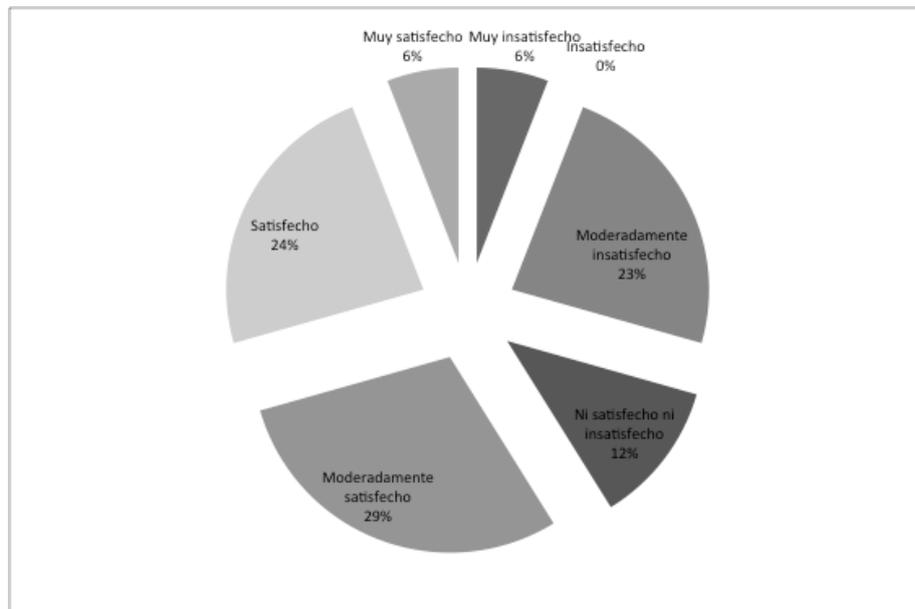


Figura 12: Superior inmediato

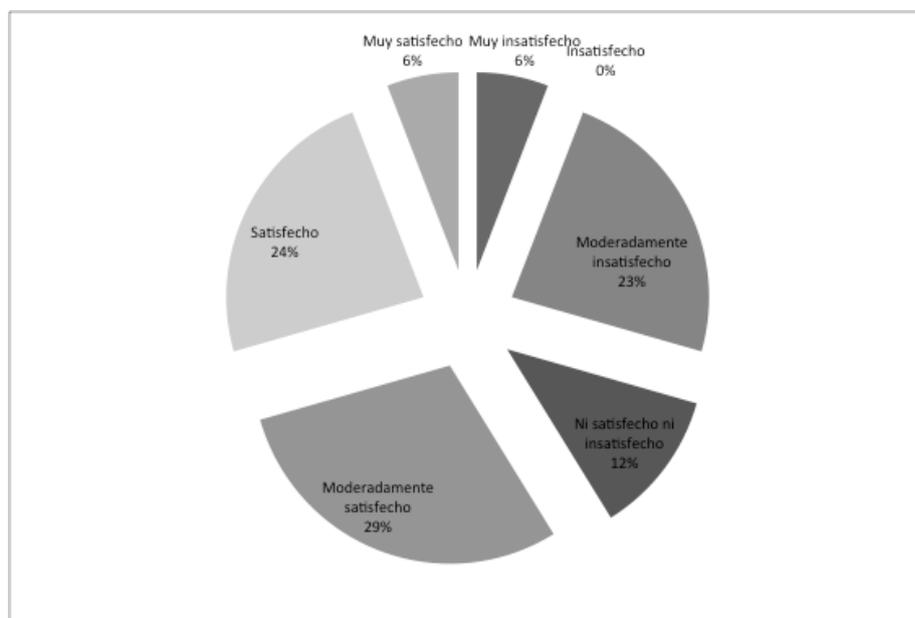


Figura 13: Salario

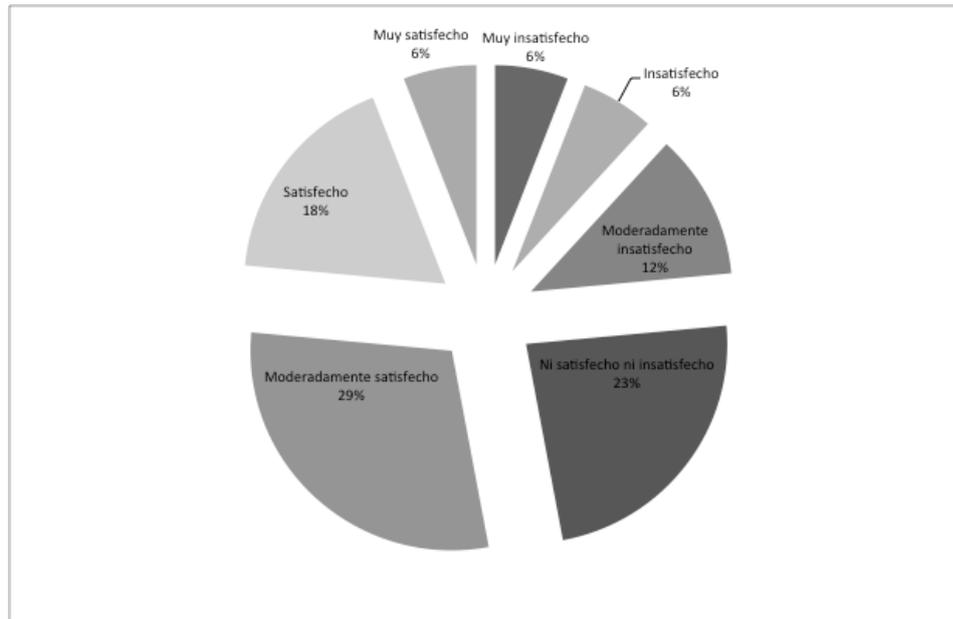


Figura 14: Relación entre Dirección y trabajadores

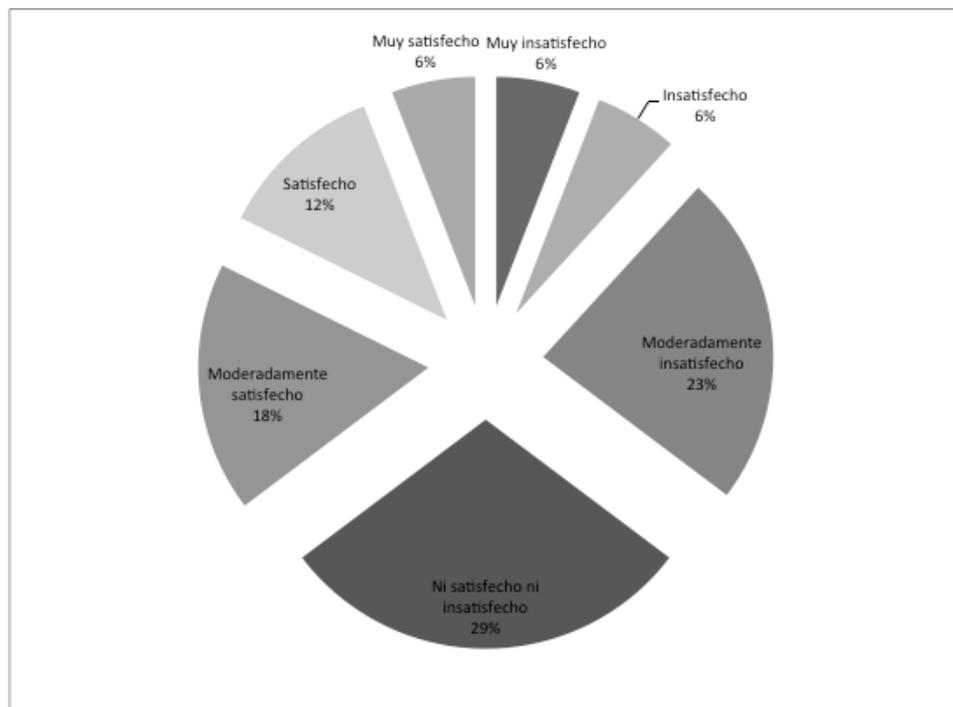


Figura 15: Modo de gestión

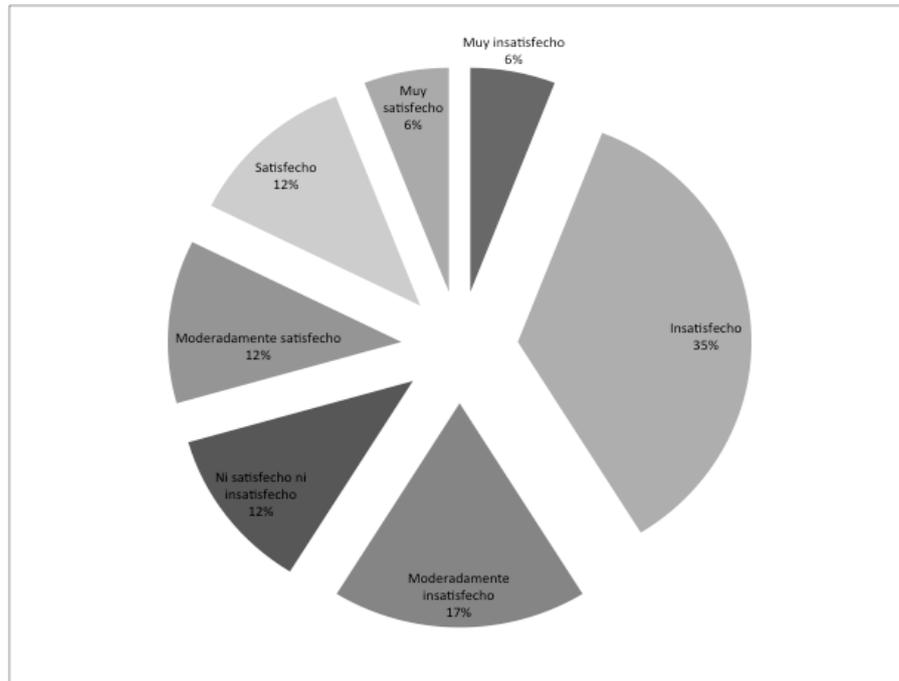


Figura 16: Horario

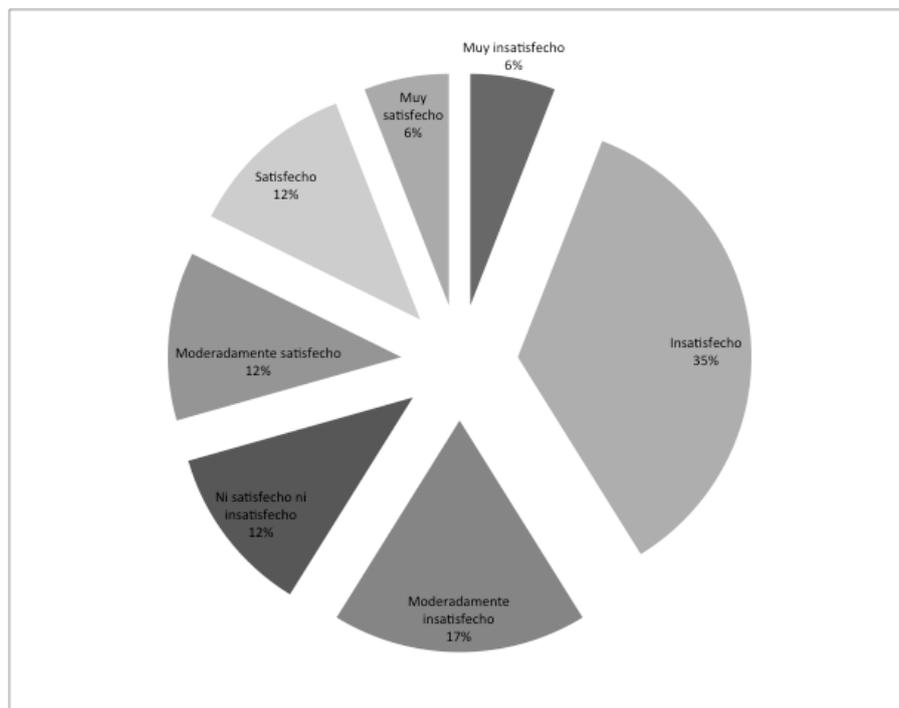


Figura 17: Estabilidad

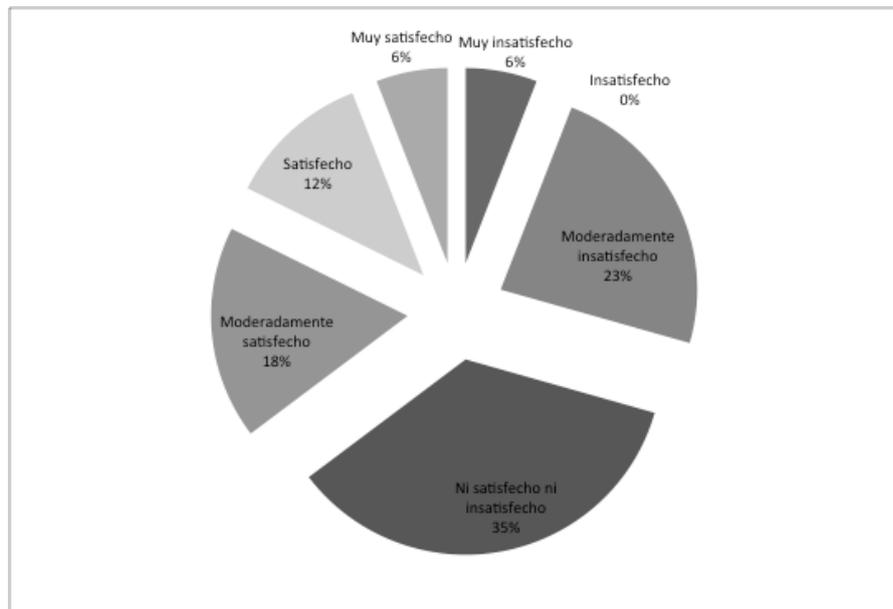


Figura 18: Libertad para elegir

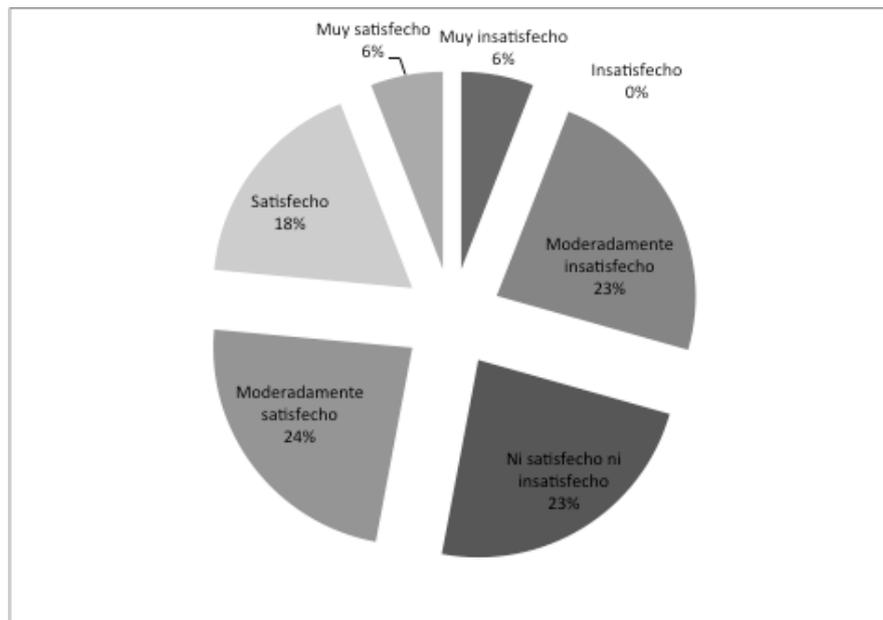


Figura 19: Reconocimiento de logros

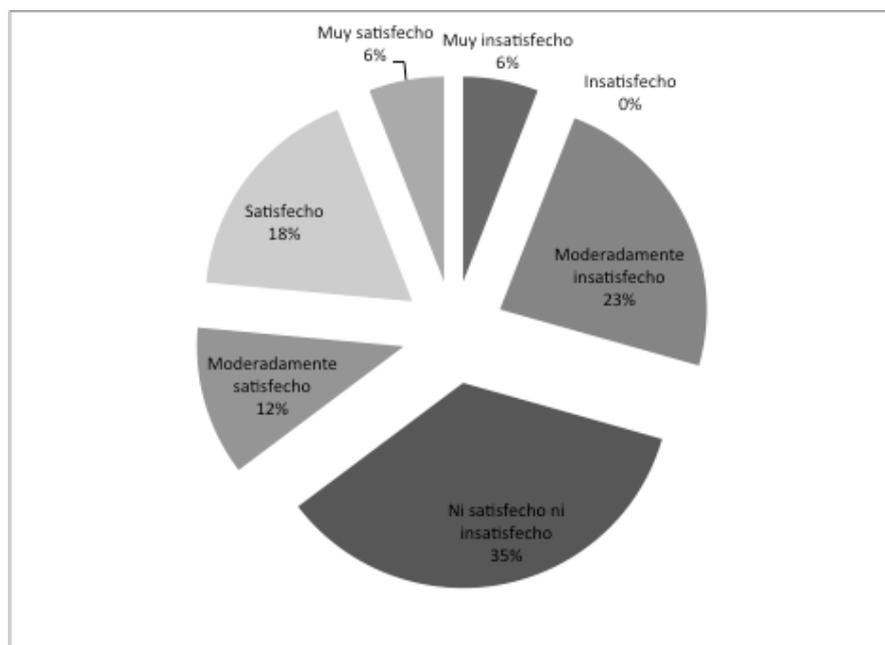


Figura 20: Responsabilidad

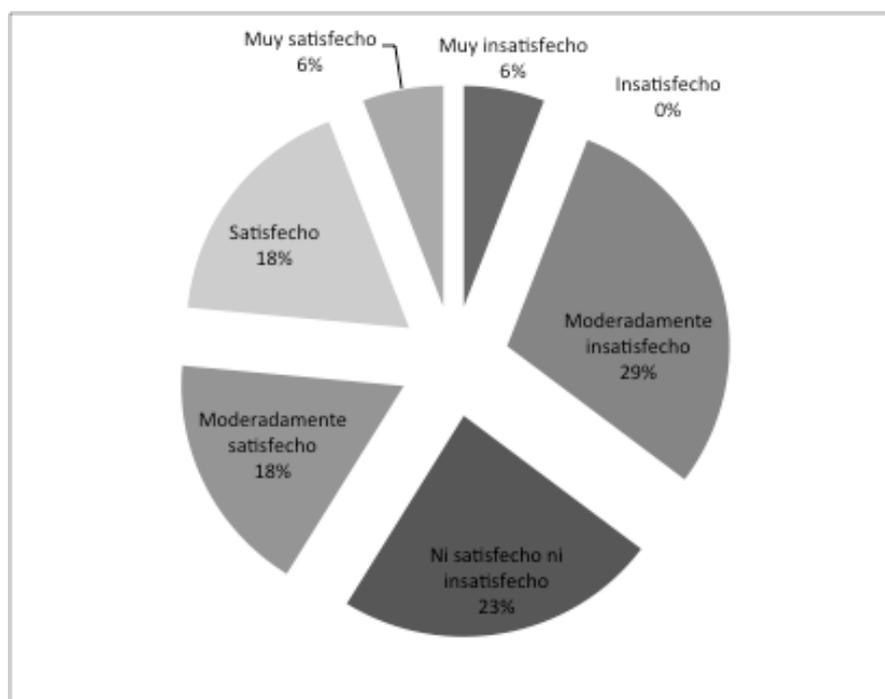


Figura 21: Utilizar capacidades

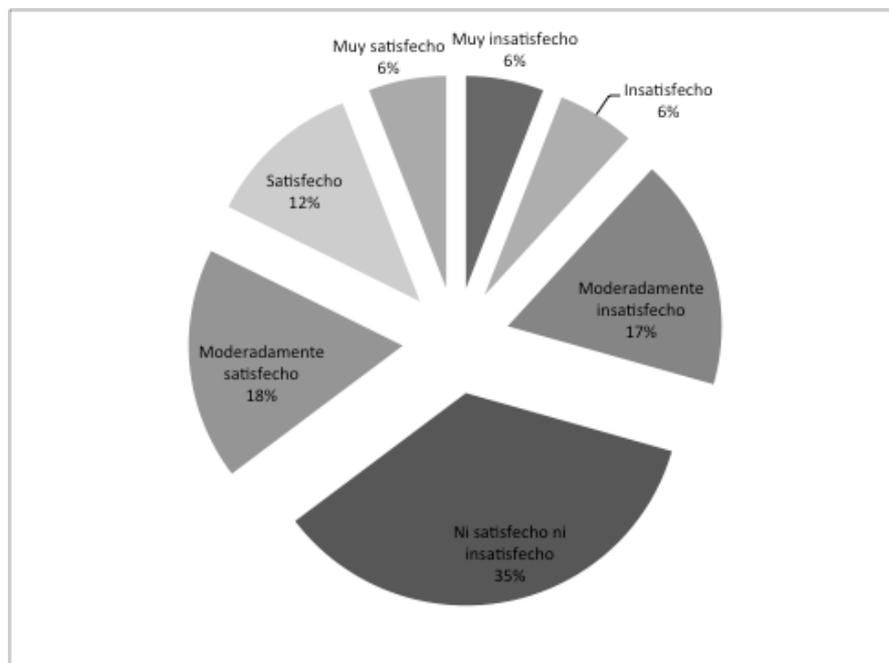


Figura 22: Promoción

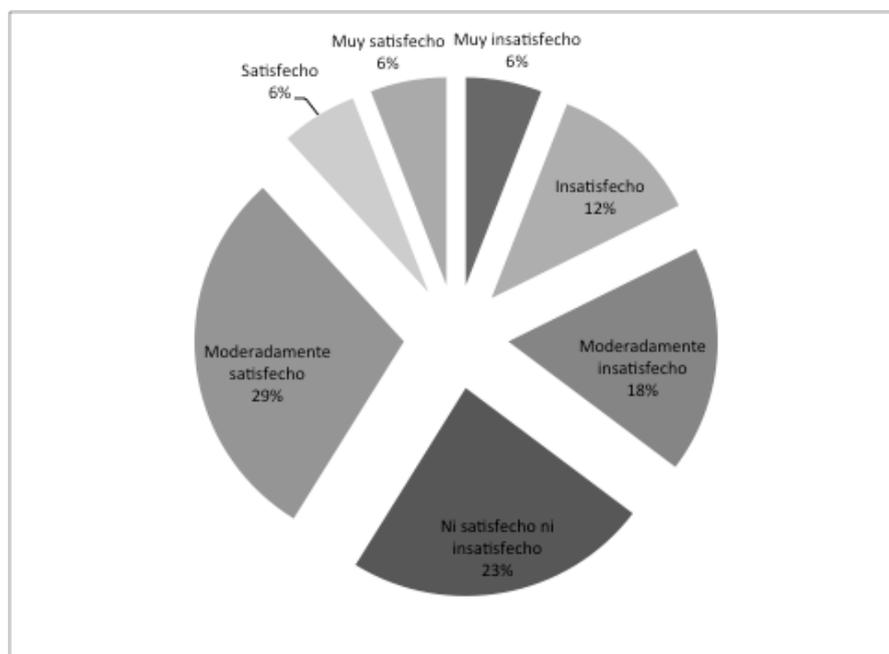


Figura 23: Atención a las sugerencias

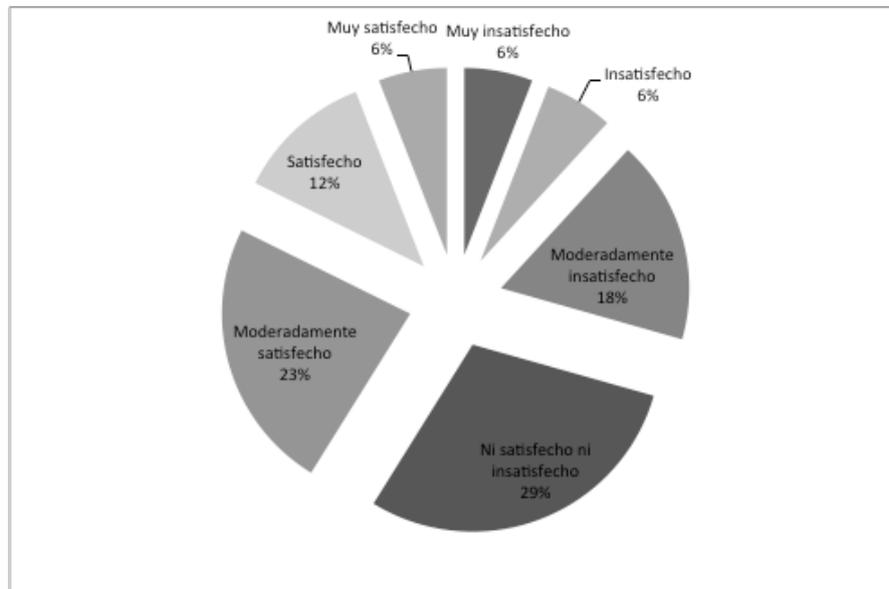


Figura 24: Variedad de tareas

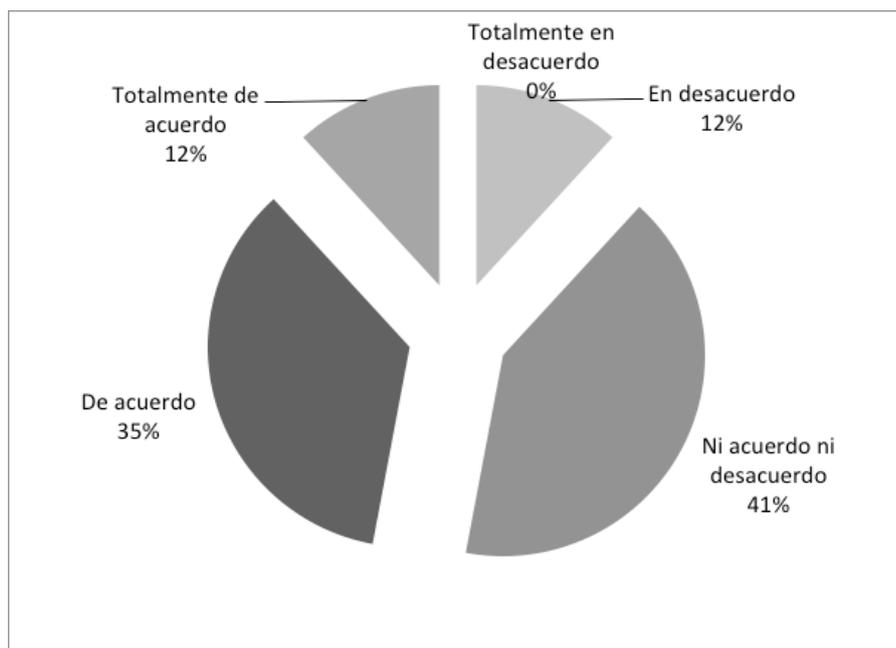


Figura 25: Comprensión de las metas y misión

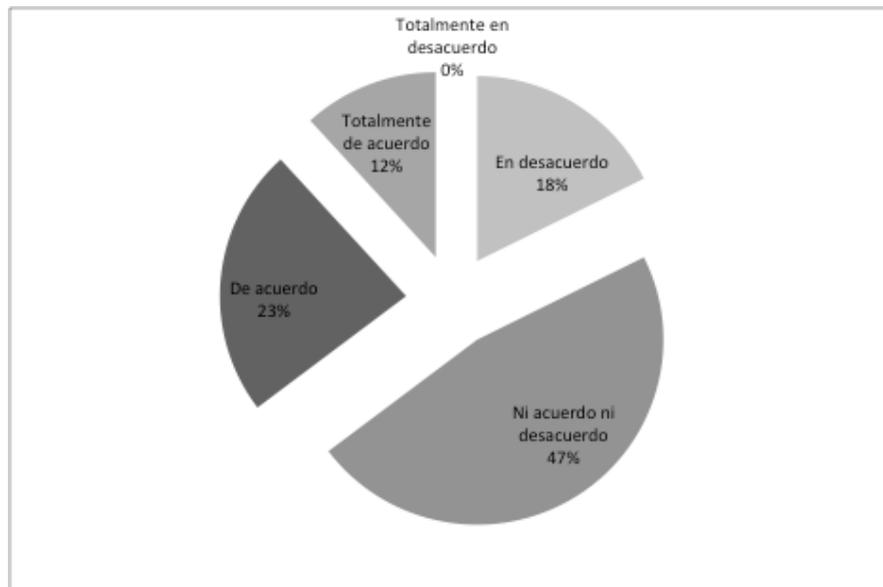


Figura 26: Rendición de informes

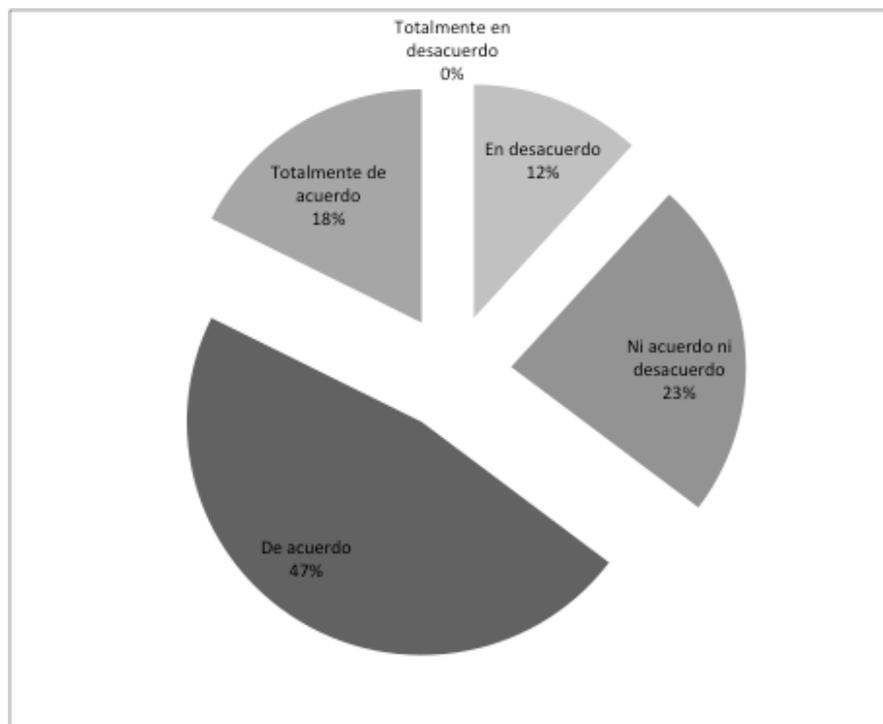


Figura 27: Condiciones de controlar las actividades

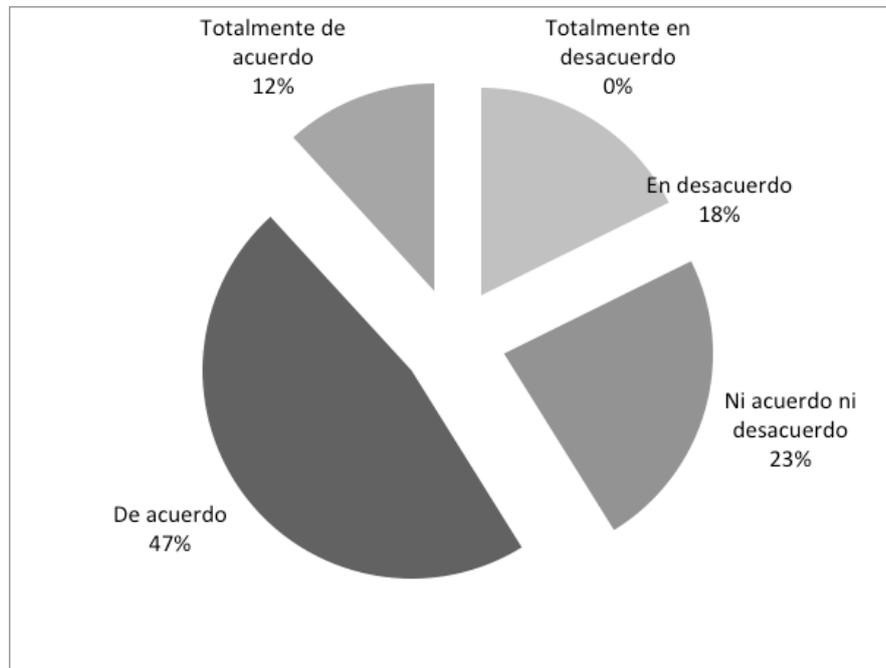


Figura 28: Equipo disponible limitado

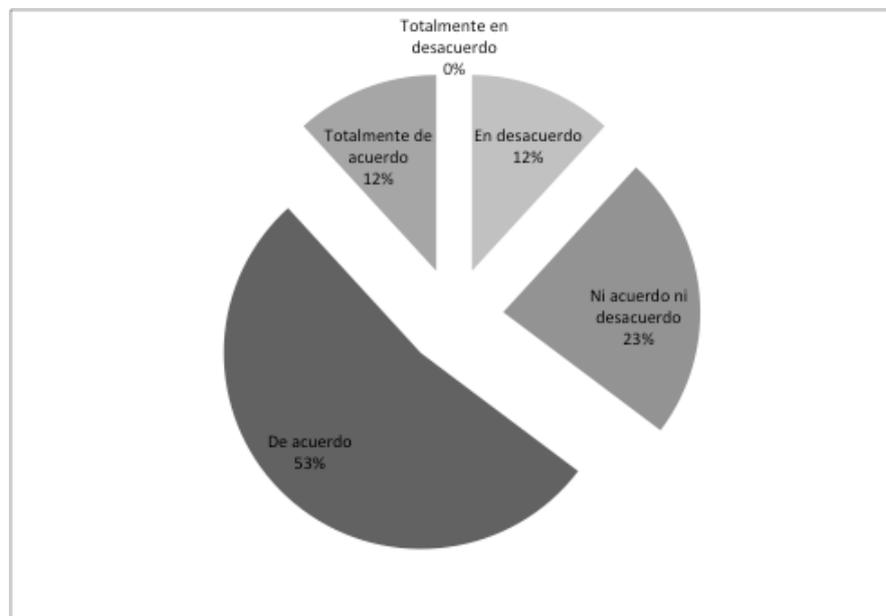


Figura 29: Mi superior de la cara por mi

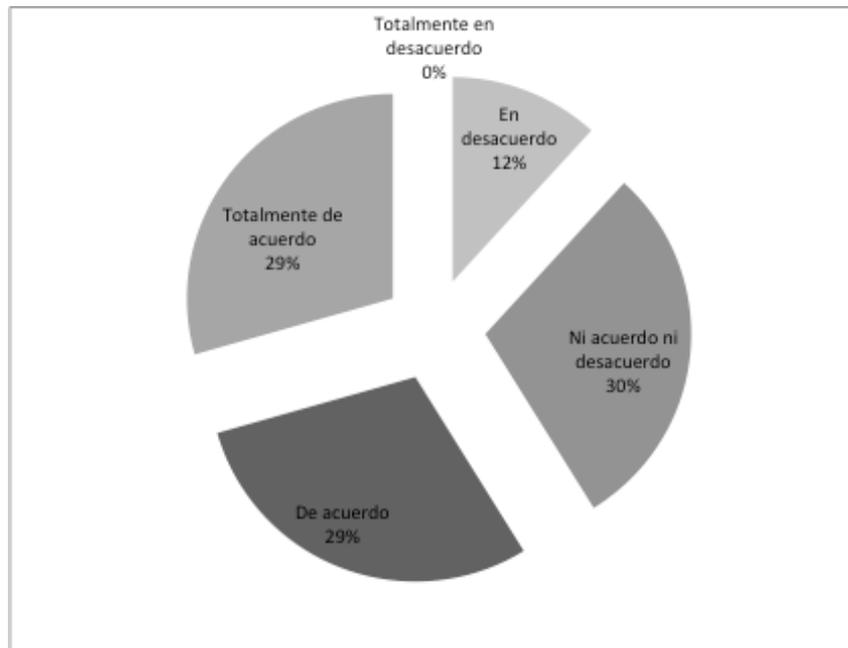


Figura 30: Supervisor no respete

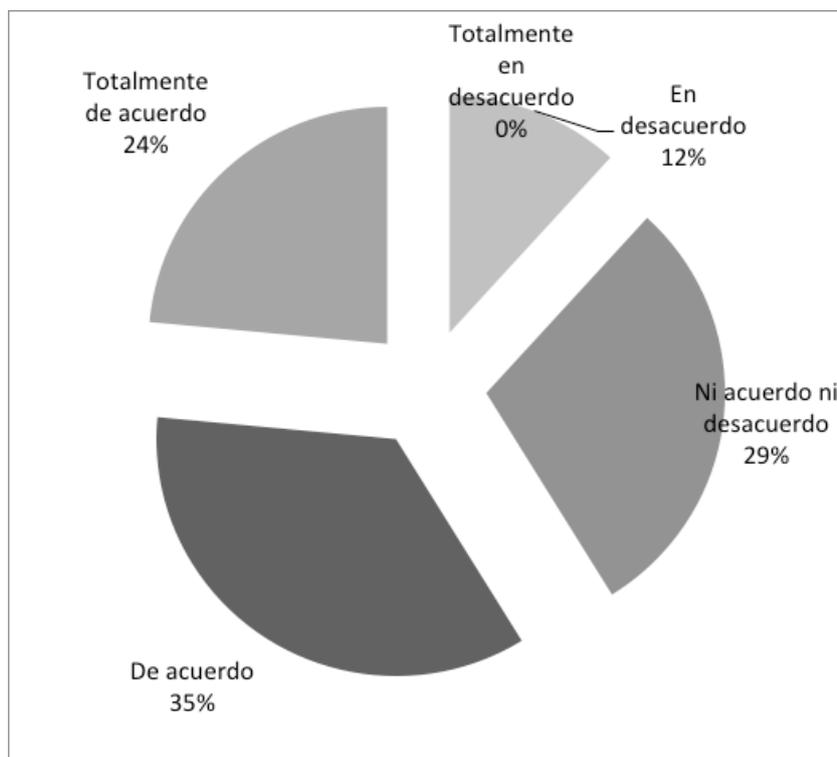


Figura 31: No pertenecer a un equipo de trabajo que colabore

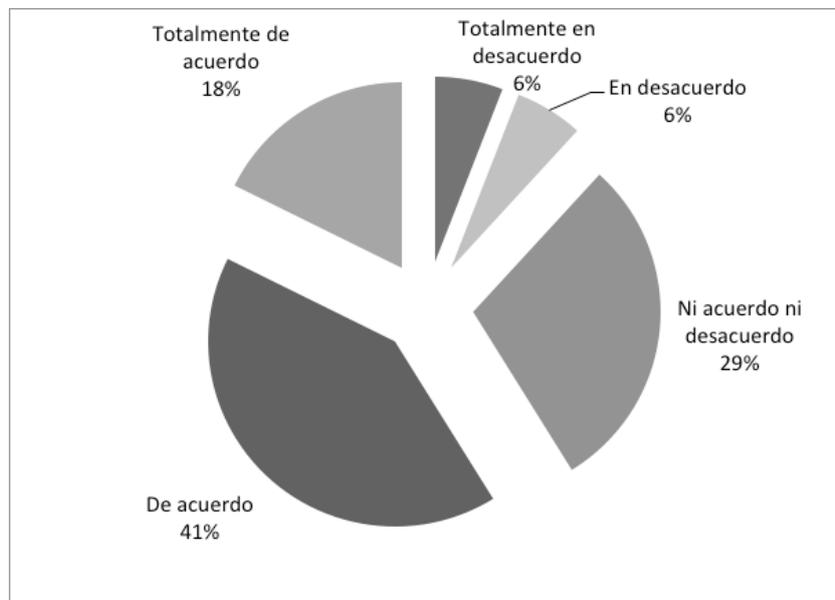


Figura 32: No tener un espacio privado

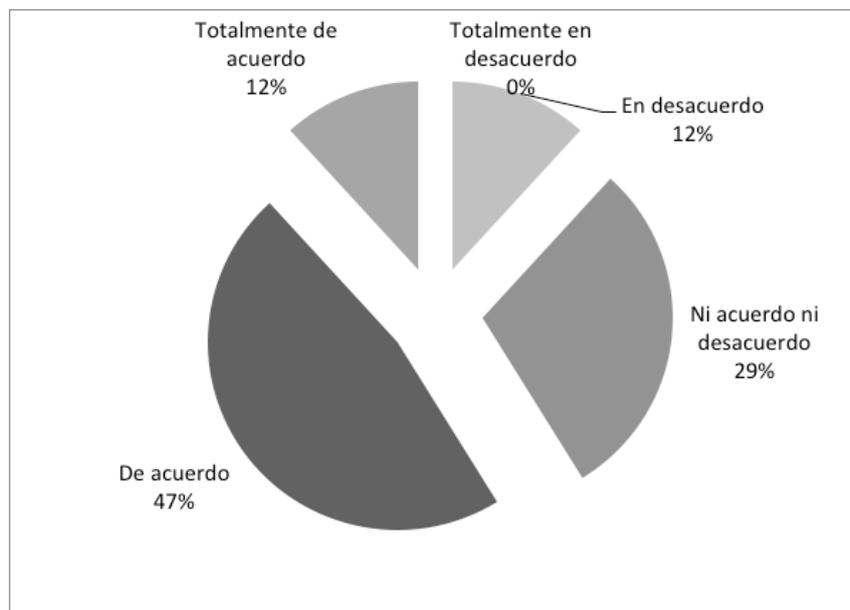


Figura 33: Desconfianza del supervisor sobre mi desempeño

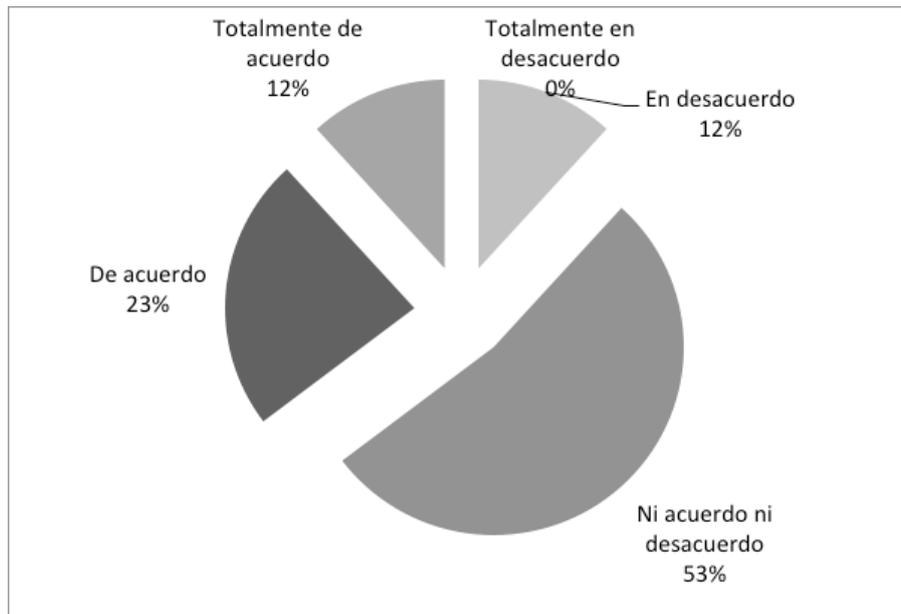


Figura 34: Presión por parte del equipo de trabajo

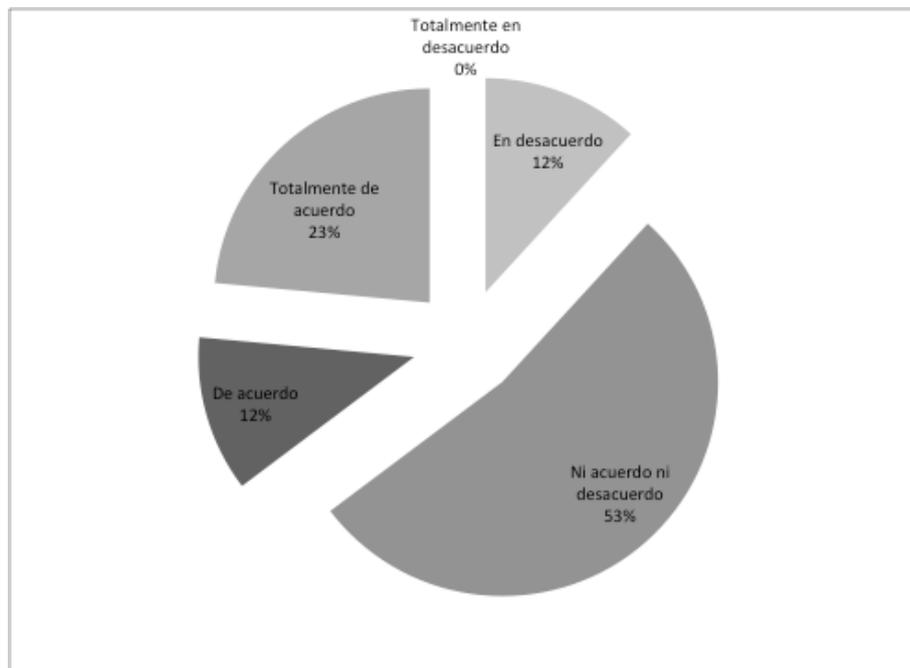


Figura 35: No respeten al supervisor, a mí y los que están debajo

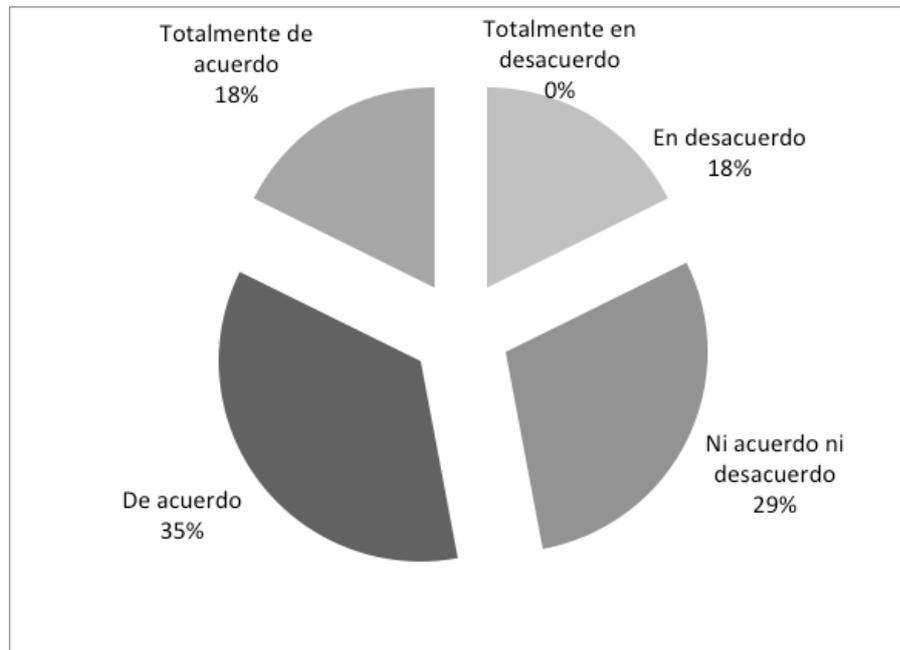


Figura 36: Equipo de trabajo no me respalde

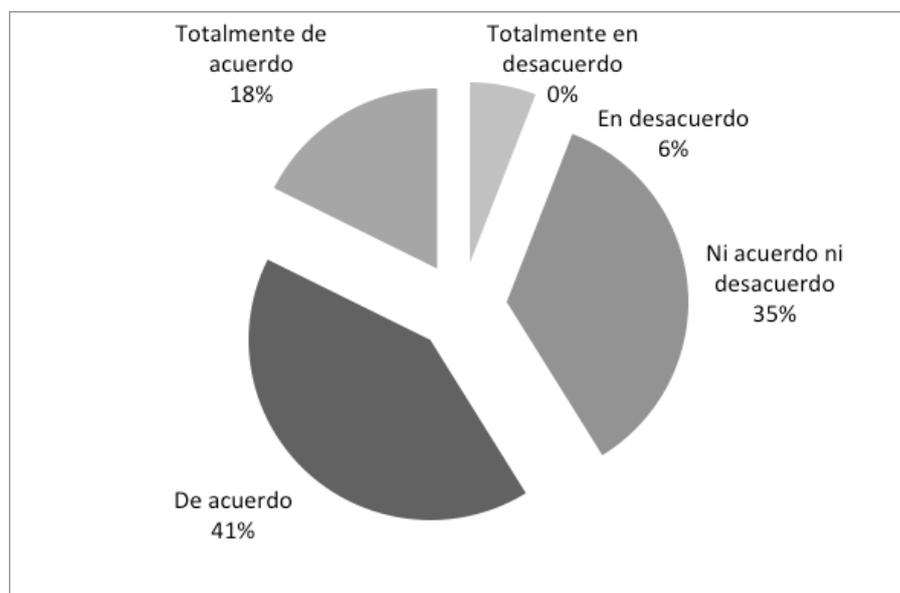


Figura 37: Equipo de trabajo no tenga valor

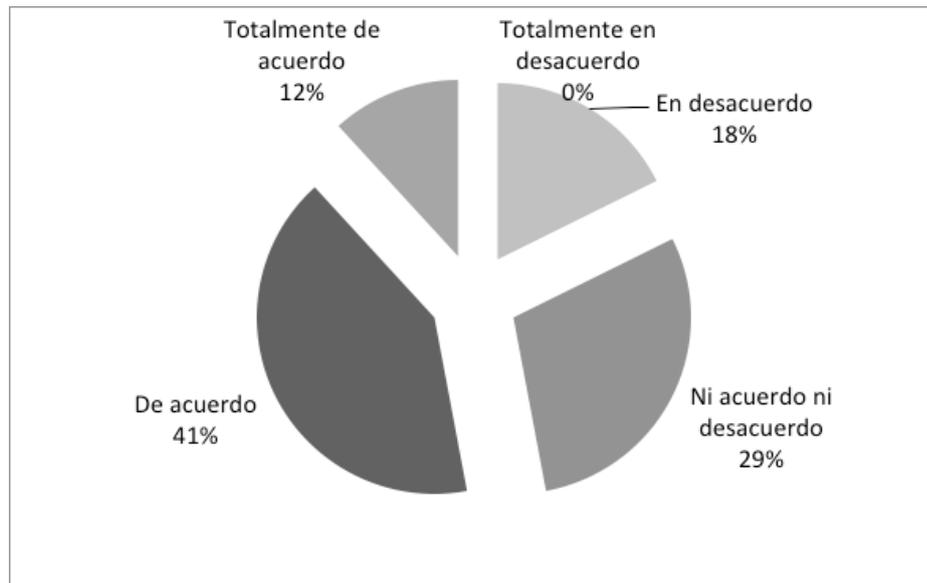


Figura 38: Forma en que trabaja la empresa

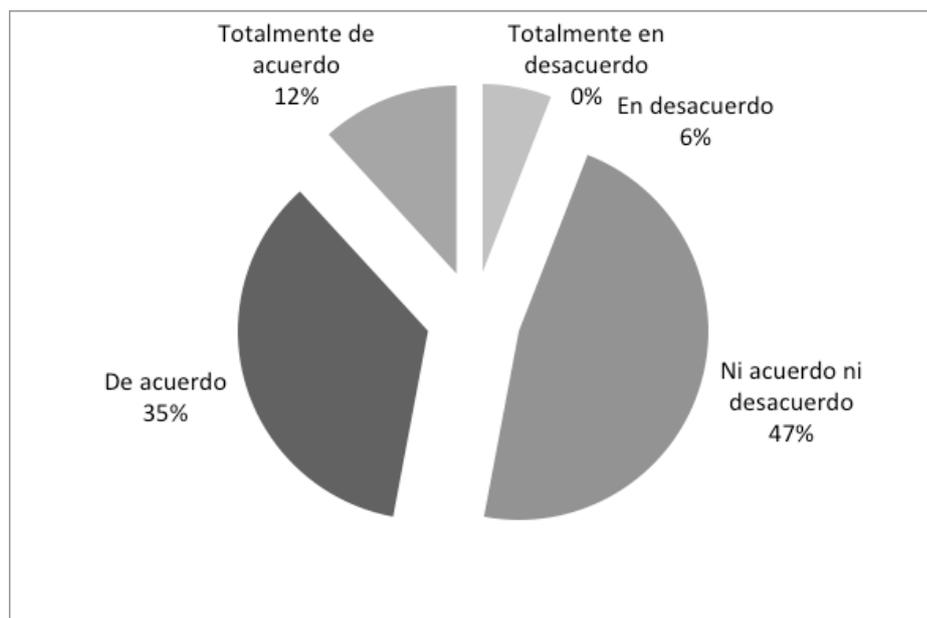


Figura 39: Políticas de la gerencia contra el desempeño

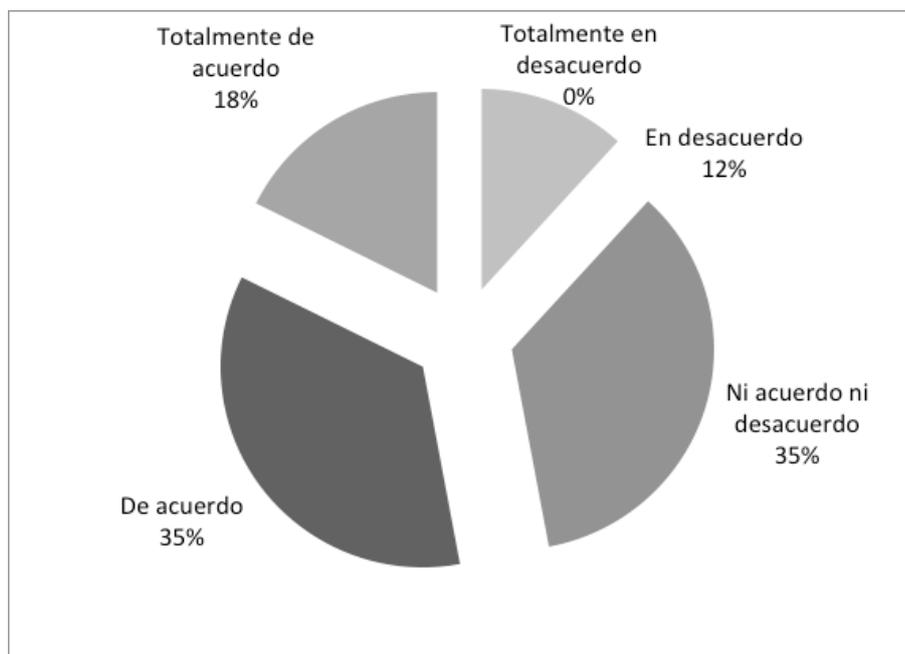


Figura 40: Poco control sobre el trabajo

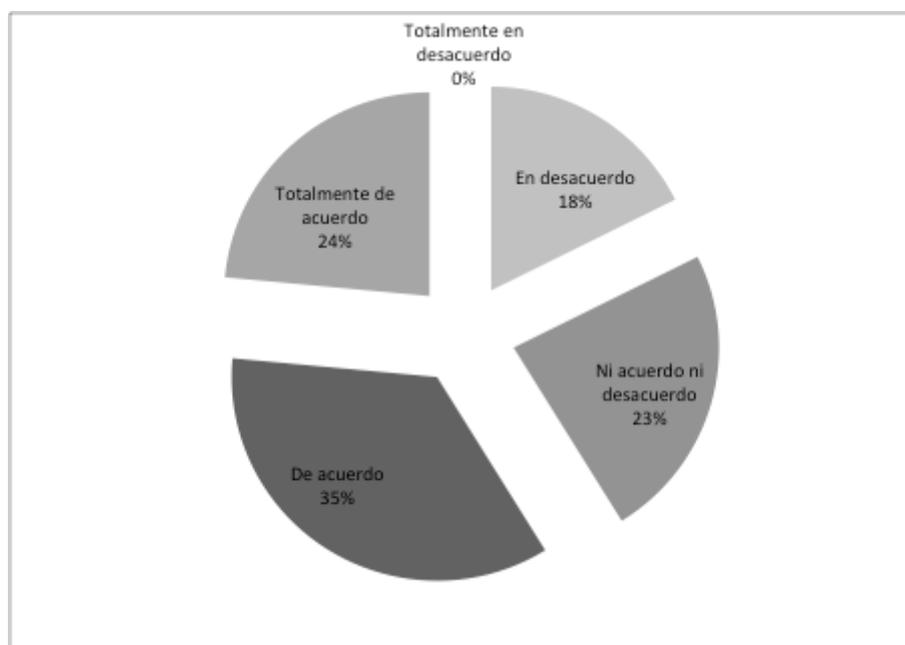


Figura 41: No se preocupen por mi bienestar

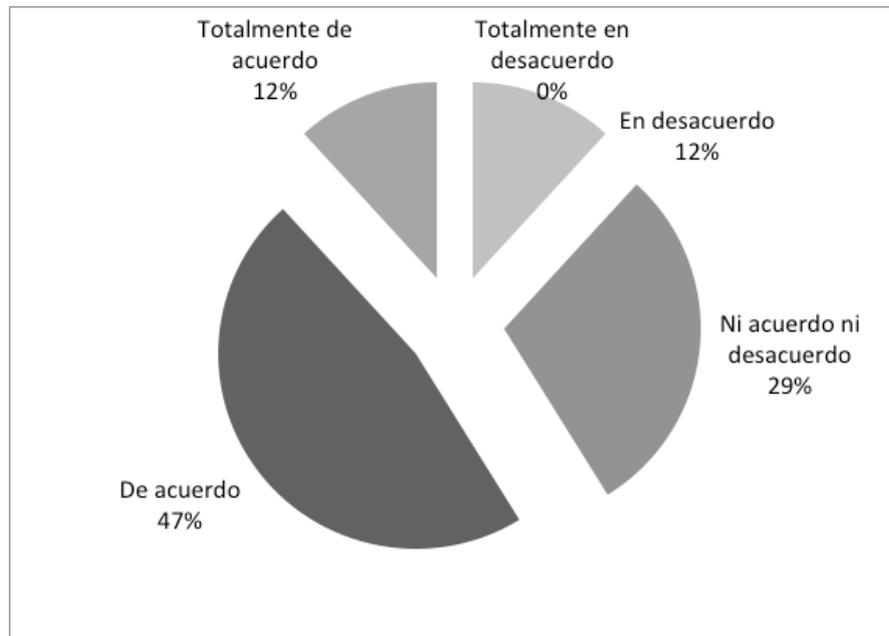


Figura 42: No tener el conocimiento técnico

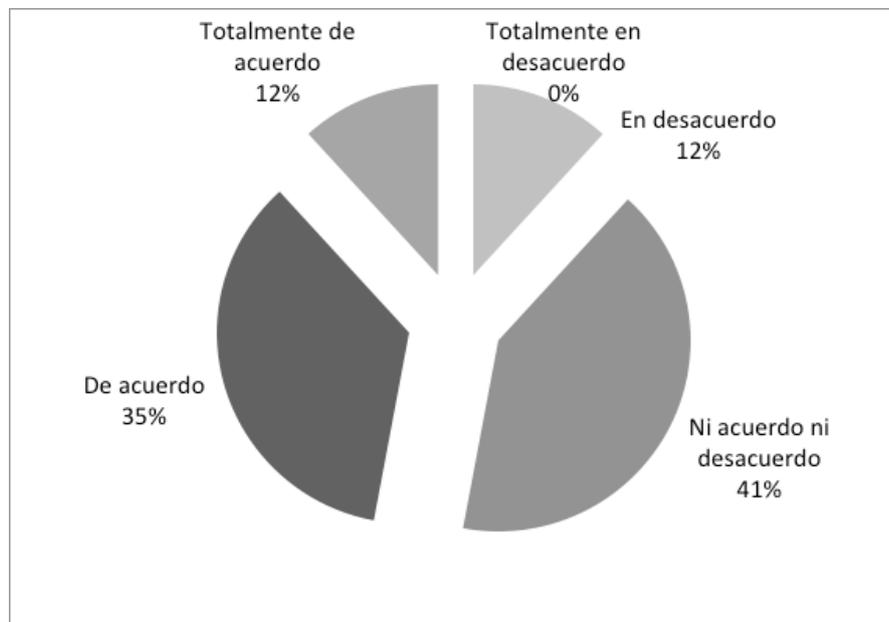


Figura 43: Se maneje mucho papeleo en los procesos

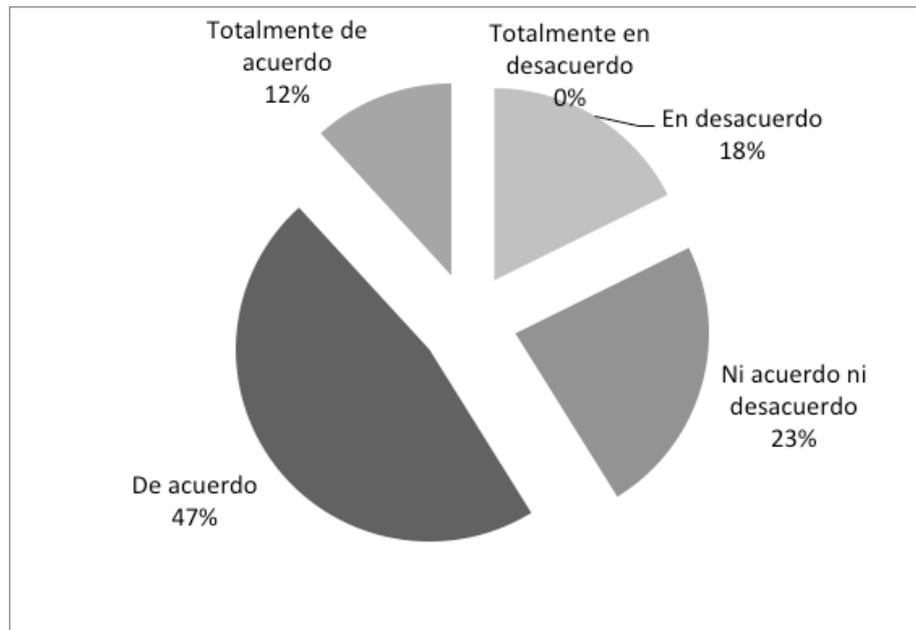


Figura 44: Equipo de trabajo desorganizado

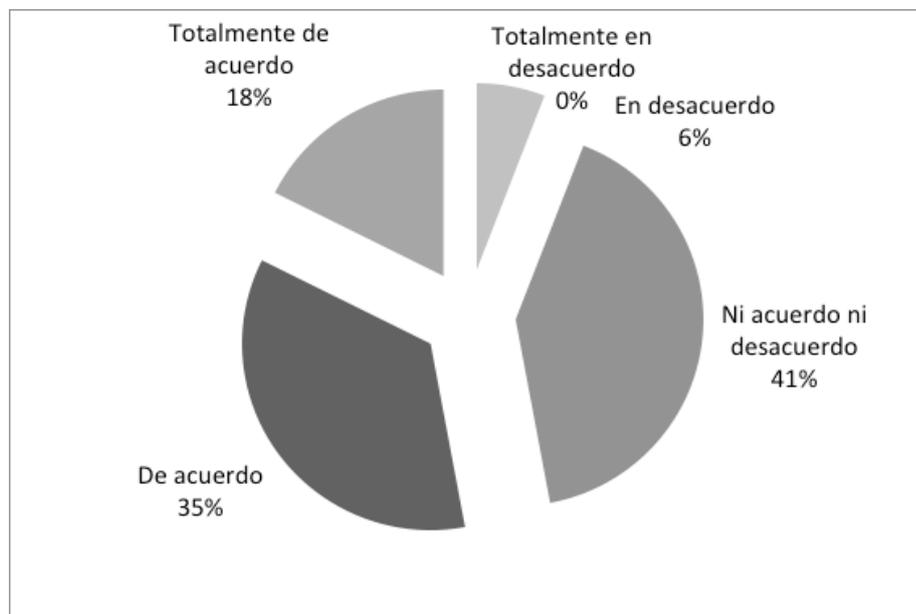


Figura 45: Equipo no brinda protección en relación con las injusticias

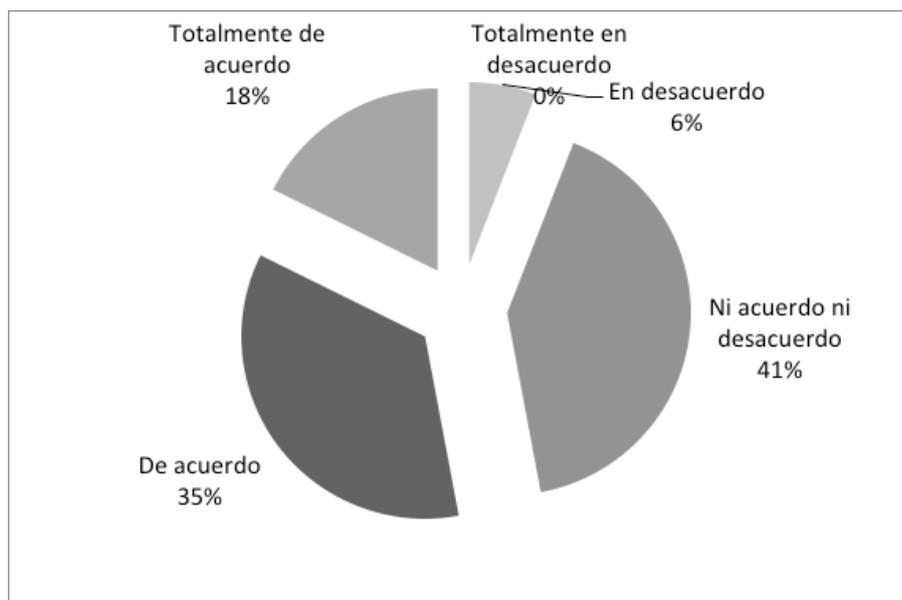


Figura 46: Carezca de dirección y objetivos

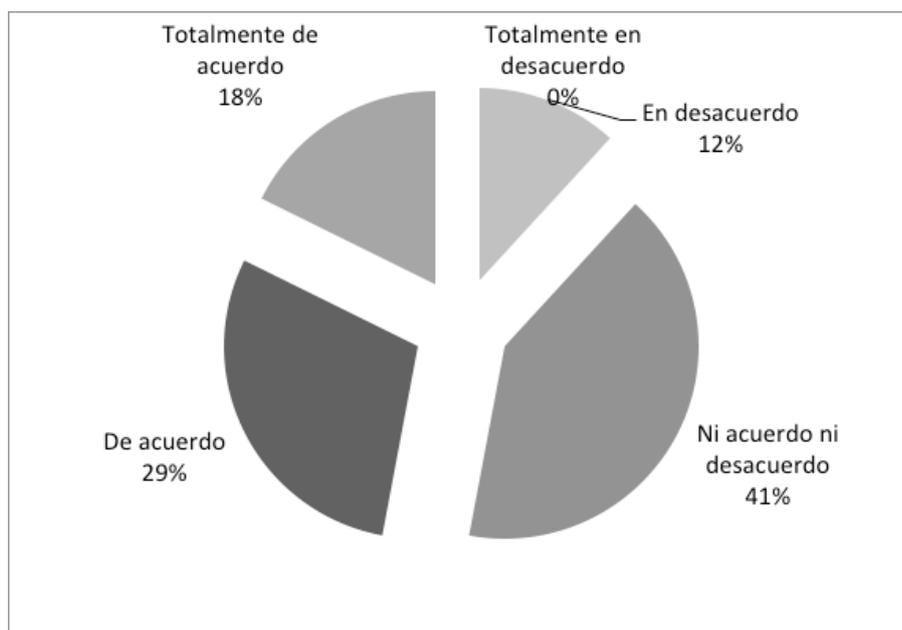


Figura 47: Equipo no brinde ayuda técnico cuando se necesita

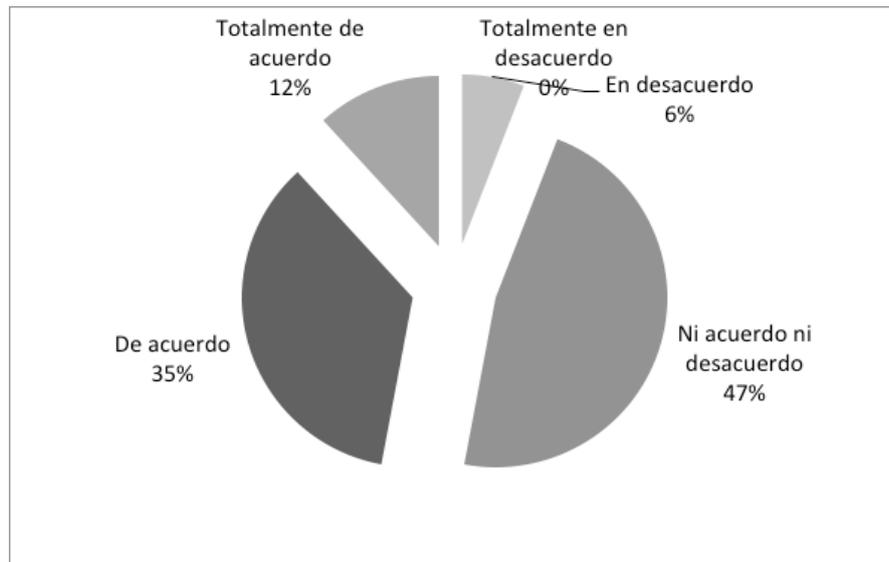


Figura 48: No contar con tecnología adecuada

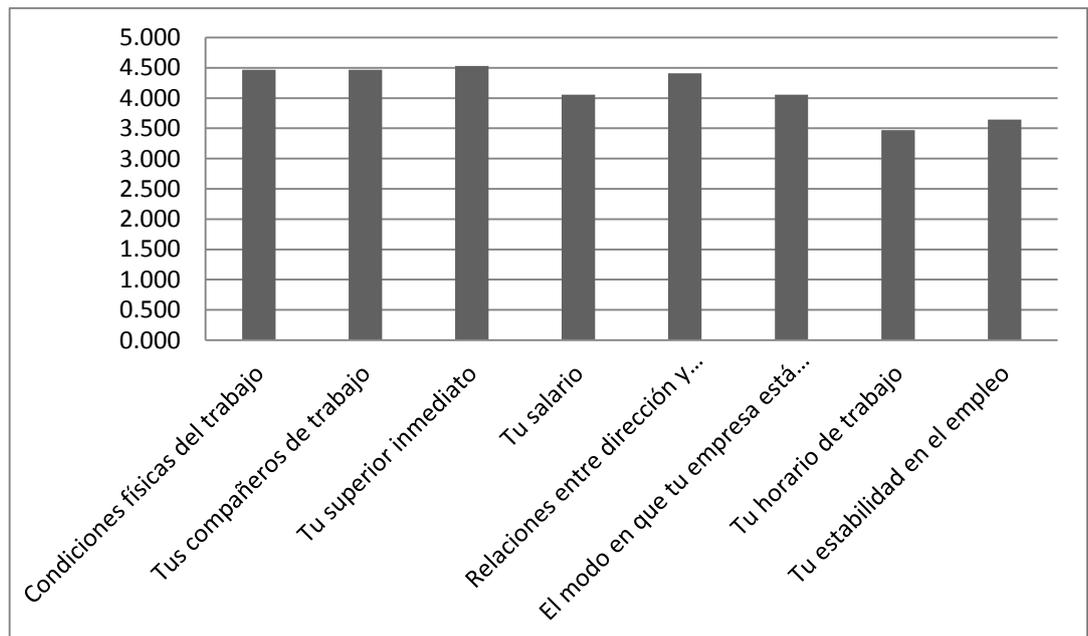


Figura 49: Factores intrínsecos

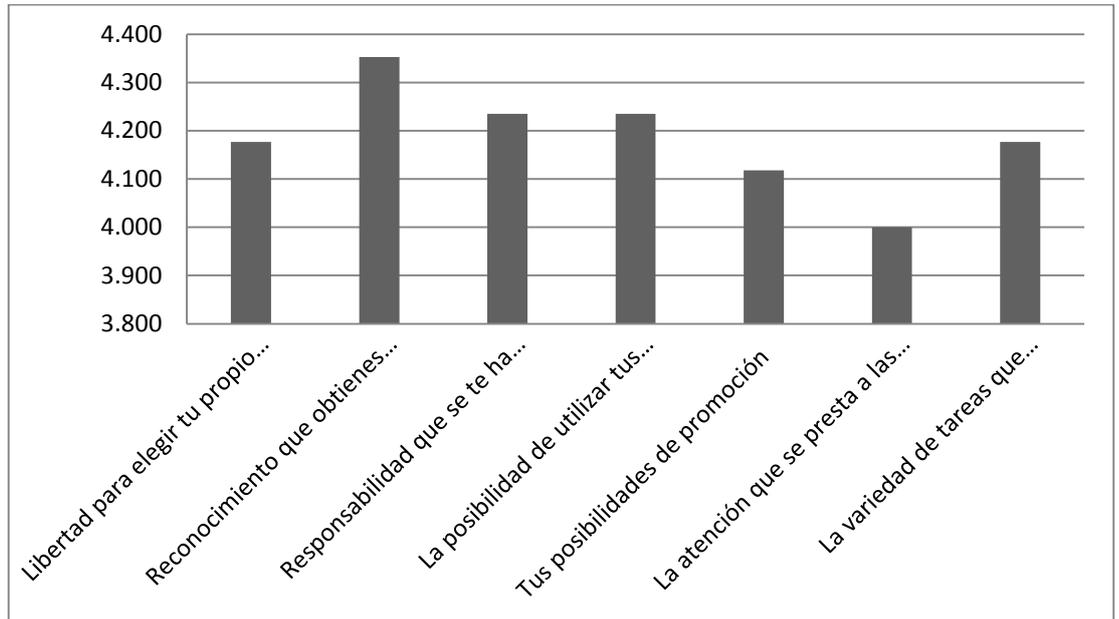


Figura 50: Factores extrínsecos

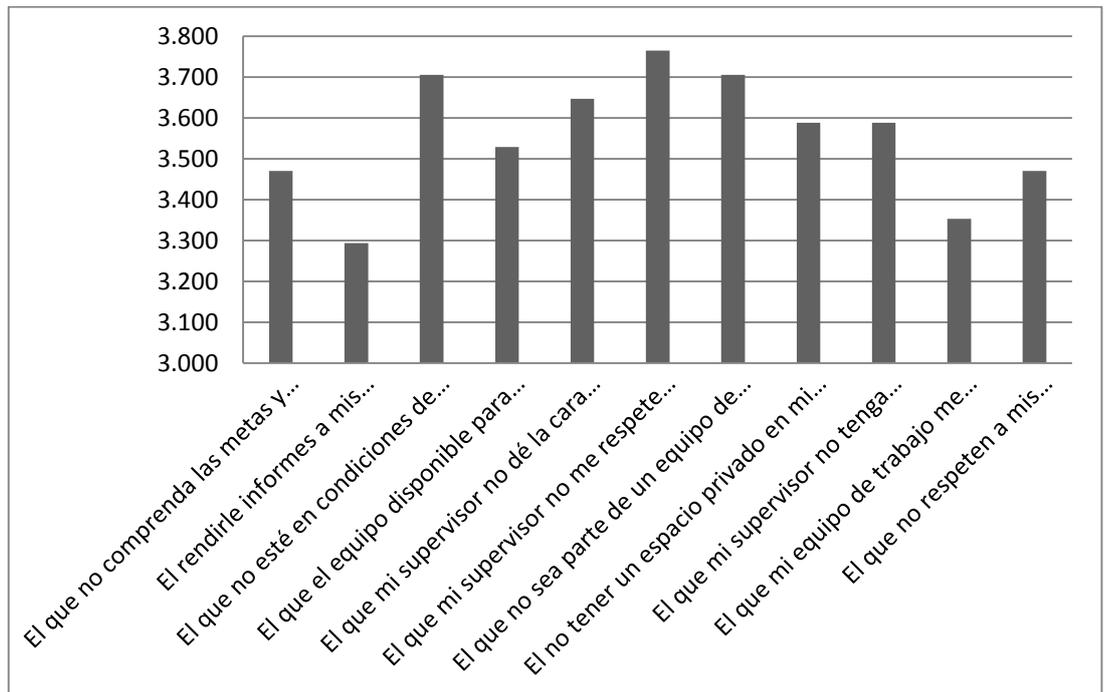


Figura 51: Superiores y recursos

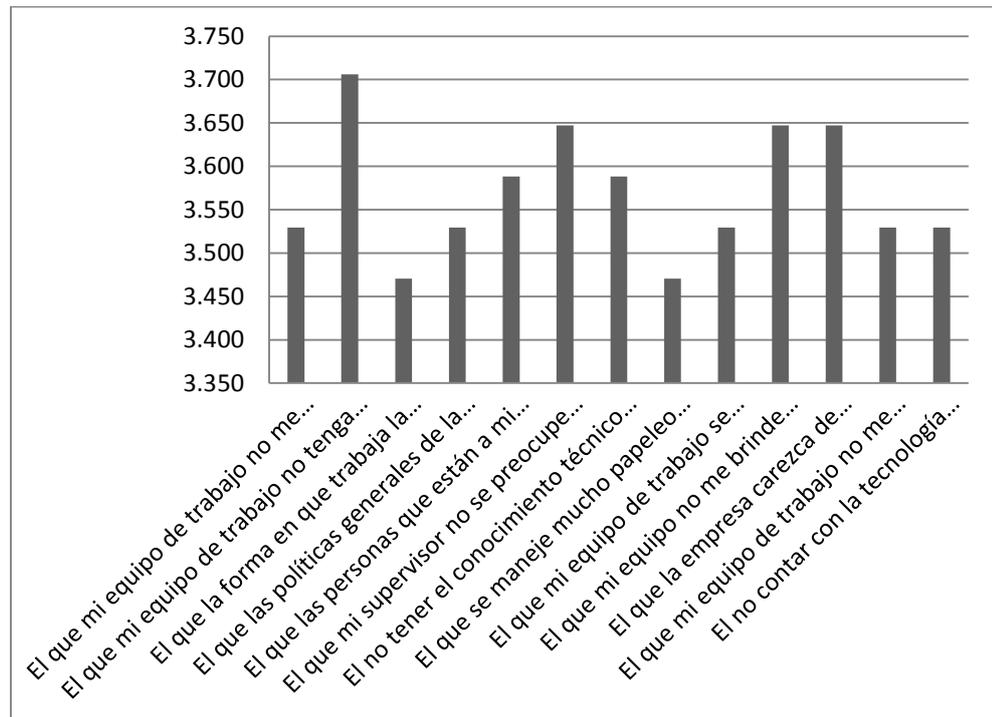


Figura 52: Organización y equipo de trabajo

Anexo N°05: Propuesta del plan de buenas práctica laborales

i. Acciones de mejora

Dados los problemas en la Asociación EMALTUR específicamente en las empresas de alojamientos, es necesario realizar una reestructuración de los procesos que competen a la Gestión del Talento Humano, para lo cual se propone trabajar en base a la generación de acciones que reduzcan los niveles de estrés laboral basados en el logro de la satisfacción laboral.

Hoy en día la retención del personal se ha convertido en todo un reto para las organizaciones, por lo que las buenas prácticas laborales conforman una alternativa para generar un buen clima laboral y lograr la satisfacción del personal.

Se sugiere la implementación de un Plan de Buenas Prácticas Laborales siguientes;

1. Es prescindible que las empresas de alojamiento cumplan con lo que prometen. Dado ello, se sugiere implementar, como una práctica que permita el desarrollo del personal en la empresa, una “Bolsa de Oportunidades”, abierta a la postulación de los mejores colaboradores, en función de su desempeño, para poder acceder a mejores plazas laborales dentro de las instituciones.
2. Se sugiere el establecimiento de un “Comité de Clima Laboral” que evalúe de forma periódica el cumplimiento de las buenas prácticas en mención y al mismo tiempo realice una revisión del Buzón de sugerencias, el mismo que deberá de ser implementado bajo las políticas de anonimato y respeto. A este tendrán acceso todos los colaboradores de manera libre. Las reuniones del comité deberían realizarse en una frecuencia mensual.
3. Se sugiere que la implementación de las prácticas en mención incluya acciones para generar identificación interna, que recuerden frecuentemente elementos de suma importancia en la organización como la misión, visión, objetivos u otros. De este modo, una práctica que no demanda mucha inversión y es altamente efectiva son los briefings organizacionales, los cuales consisten en cinco minutos previos al inicio de la jornada laboral en la que el Gerente comparte las metas del día, los logros, e información relacionada a la cultura organizacional, a través de arengas y dinámicas grupales.

4. El Comité de Clima Laboral se convertirá en la pieza fundamental para combatir esta mala práctica, encomendando al presidente y sus miembros a comunicar a aquellos que incurran en estas faltas, a reflexionar y cambiar de actitudes. Se incluye también la libre participación, en función de los resultados del desempeño, para la Bolsa de Oportunidades. En tanto, se sugiere también como una práctica para evitar que existan colaboradores reactivos, que con una frecuencia máxima de un año, se realice, capacitaciones al personal para incrementar el nivel y conocimiento de los trabajadores.
5. Se sugiere programar en la empresa las siguientes actividades:
 - Celebración del día de la madre
 - Celebración del día del padre
 - Día de Camaradería Institucional: Dirigido a todos los colaboradores. Debe incluir actividades deportivas, juegos y un almuerzo de confraternidad.
 - Fiesta por el día del trabajo
 - Días laborales temáticos (Halloween, pascuas, fiestas patrias, entre otros)

Tales actividades permitirán contribuir al mismo tiempo al orgullo y llevarán a generar mejor comunicación y confianza entre los colaboradores.

Cabe indicar que dichas buenas prácticas requieren de una ejecución continua, facilitando así la creación de un mejor clima laboral y de un mejor lugar para trabajar.

ii. Cronograma

Se sugiere un horizonte máximo de un año para su ejecución.

ACTIVIDAD	MESES											
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
<i>Actividad 1: Bolsa de oportunidades</i>	x	x	x	x								
<i>Actividad 2: Comité de clima laboral</i>				x	x	x	x					
<i>Actividad 3: Generar identificación interna</i>						x	x	x				
<i>Actividad 4: Incrementar la competitividad</i>							x	x	x	x		
<i>Actividad 5: Realizar actividades</i>										x	x	x

iii. **Para educar a los empresarios**

Para enriquecer la evaluación de los trabajadores, es importante que los empresarios reciban asesoramiento mediante capacitaciones por parte de expertos en materias empresariales, para el fortalecimiento de sus empresas.

Con la implementación de charlas mensuales a los empresarios de la asociación, se busca enriquecer sus conocimientos para mejorar la gestión en sus procesos. Lo que se quiere lograr es educar a los empresarios para fortalecer sus debilidades y lograr mejorar la calidad en sus servicios. Con la finalidad de incrementar su competitividad en el mercado hotelero en la ciudad de Tacna.

iv. **Objetivos**

Al finalizar el curso taller, los empresarios tendrán mayores conocimientos en cuestión a mejoras en gestión administrativa, dirección y control de sus empresas, logrando incrementar el valor en la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la asociación EMALTUR en el mercado de Tacna.

v. **Contenido**

Taller 01: Administración del tiempo

- Como utiliza su tiempo
- Establezca sus objetivos
- Identifique y elimine a los enemigos de su tiempo

Taller 02: Manejo de la autoestima

- La naturaleza de la autoestima
- Manejo de la autoestima
- Técnicas de afrontamiento

Taller 03: La personalidad y comportamiento organizacional

- Eneagrama, emprendimiento y coaching
- Tipos de personalidad
- Relación entre los tipos de personalidad y el coaching empresarial

Taller 04: Comunicación y trabajo en equipo

- Fundamentos del trabajo en equipo
- Percepción, autopercepción y heteropercepción
- Técnicas de comunicación
- Cohesión grupal

Taller 05: Desarrollo Organizacional

- Que es el desarrollo organizacional
- La gestión del cambio en el desarrollo organizacional
- Resistencia al cambio

Taller 06: Gestión estratégica y Liderazgo empresarial

- Autoestima liderazgo
- Resolución de conflictos comunicación y manejo de grupos
- Incidencia política participativa

Taller 07: Gestión de errores

- Gestión en la empresa
- Comunicación interna y externa
- Identificar las amenazas y errores para ser contrarrestar

Taller 08: Coaching

- Herramientas para desafiar a tu equipo de trabajo
- Logra los resultados esperados por tu empresa
- Trabaja la distinción "compromiso" para poder desarrollar a tu gente a cargo
- Incorpora nuevas formas de liderar a tu equipo de trabajo

Taller 09: Toma de decisiones

- El proceso administrativo y la toma de decisiones
- Sistemas de información y planeación estratégica
- Enfoque de procesos y la mejora continua
- El mercado y el cliente

Taller 10: Evaluación del desempeño

- Gestión del talento y desempeño organizacional
- La pirámide de la productividad
- El sistema de gestión del desempeño dentro del proceso de gestión del talento y cultura

Taller 11: Salud ocupacional

- Legislación vigente en salud ocupacional
- Seguridad laboral
- Plan de contingencias.
- Indicadores de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

vi. Asignación de recursos

La implementación de las acciones de mejora y planes correspondientes debe ser encabezada por el presidente del comité de evaluación.

Del mismo modo, todo tipo de gasto que requiera deberá ser financiado por la misma Asociación.

El presupuesto debe cubrir los costos del Experto que se encargará de la implementación de los planes y el dictado de los cursos talleres. Se propone que dicho experto sea un docente de la Universidad Privada de Tacna de la Facultad de Ciencias Empresariales. El monto deberá ascender a S/.12,450.00 (Doce mil cuatrocientos cincuenta con 00/100 nuevos soles).

Anexo N°06

PROPUESTA DEL PROGRAMA PARA COMBATIR EL ESTRÉS

Este programa se crea debido a que el trabajador requiere apoyo o ayuda en cuestión al contexto laboral, y es conveniente la implementación de mejoras para proporcionar ventajas a nivel personal y laboral en los trabajadores, debido, a que pueden verse en distintas situaciones laborales que les genere estrés.

i. Objetivos

Con la implementación de este programa se quiere lograr la eliminación o reducción del estrés en los trabajadores, debido, a que ellos ofrecen un servicio y tienen contacto directo con los clientes finales, su salud emocional es de vital importancia para la asociación debido que ellos son la primera percepción que tiene el cliente con respecto al servicio, es por eso, que creando un programa para combatir el estrés se lograra una óptima salud emocional, un adecuado desempeño laboral y mejores resultados para las empresas asociadas.

ii. Metodología

El programa tendrá un formato de grupo abierto, con la participación de todos los trabajadores.

El programa consta de 5 sesiones con una duración de 1 hora y 30 minutos cada sesión.

El grupo será conducido por un profesional experto en la materia, con una metodología vivencial con estrategias de realizar preguntas abiertas, ejercer la escucha reflexiva, hacer resúmenes de lo que se va verbalizando y destacar los aspectos positivos y de cambio.

El grupo le ofrece un tiempo y espacio donde pueden reflexionar y ventilar los conflictos, y donde es posible reproducir situaciones con otras alternativas para la solución de problemas.

iii. Sesiones

Sesión 01: Técnica de Relajación

- Muscular progresiva

- Muscular Localizada
- Imaginería

Sesión 02: Técnicas de Afrontamiento

- Evaluación cognitiva
- Dificultades cotidianas (Observación de realidad)
- Afrontamiento (Hacer cambios de pensamientos)

Sesión 03: Autocontrol de nuestros pensamientos y emociones

- Técnica de relación
- Alejarse de la situación conflicto
- Aprender la paciencia
- Plantearse metas a corto plazo
- Juego de roles

Sesión 04: Técnicas de Comunicación Asertiva

- Mensajes yo
- Aplazamiento asertivo
- Ignorar
- Pregunta asertiva
- Aceptación positiva

Sesión 05: Manejo de conflictos

- Comunicación que influye en el comportamiento de los demás donde ambos lleguen a un acuerdo ganar – ganar

iv. Inversión

Se propone que la asociación EMALTUR tenga un convenio con la Universidad Privada de Tacna para que brinde asesoramiento de forma gratuita, como uno de sus aportes en cuestión a la responsabilidad social que la UPT ofrece a la comunidad. El presente Programa de Combatir el Estrés puede ser dictado por la institución universitaria en cooperación a la asociación de empresarios emprendedores EMALTUR del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

Anexo N°07
Fotos de Emaltur

Imagen 01: Logo de la asociación



Fuente: Sitio web de Emaltur

Imagen 02: Municipio de Gregorio Albarracín y Emaltur firman convenio de cooperación



Fuente: Sitio Web de la Municipalidad Gregorio Albarracín Lanchipa

Imagen 03: Organizan primera noche empresarial



Fuente: Diario Correo

Imagen 04: 1ra noche empresarial en el restaurante Maxi



Fuente: Sitio web de Emaltur

Imagen 05: Emaltur en Arica, promocionando al Distrito Gregorio Albarracín



Fuente: Pasajes – Visionarios cuenta YouTube

Imagen 06: Lanzamiento del Mapa Turístico y Comercial del Distrito Gregorio Albarracín en Arica



Fuente: Sitio Web de la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín

Imagen 07: Emaltur integra comisión multidisciplinaria Pertur Tacna



Fuente: Sitio Web de Emaltur

Imagen 08: Emaltur participa en el comité de integración y desarrollo fronterizo



Fuente: Sitio web de Emaltur

Imagen 09: Presidente de Emaltur en Radio Uno



Fuente: Radio Uno

Imagen 10: Reunión de socios de Emaltur



Fuente: Sitio web de Emaltur