

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

(Estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela)

TESIS DE GRADO

OSMAR HUMBERTO ANLEU GONZALEZ
CARNET 16360-10

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

(Estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

OSMAR HUMBERTO ANLEU GONZALEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO**

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HECTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. CARLOS DIONISIO OVALLE GRAMAJO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. AXEL NICOMEDES HERNANDEZ ENRIQUEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ



Universidad Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

Quetzaltenango 29 de septiembre de 2017

Ingeniera Nivia Calderón
Sub-directora Académica
Facultades de Quetzaltenango.
Universidad Rafael Landívar.

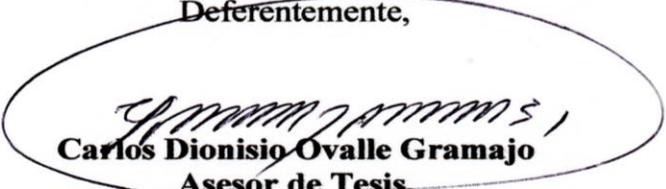
Respetable Ingeniera Calderón:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que en atención al nombramiento que se me hiciera en su oportunidad, procedí a asesorar el trabajo de tesis titulado: **“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL”**, (Estudio realizado con los colaboradores de tiendas de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del Centro Comercial Pradera Xela, Quetzaltenango), realizada por el estudiante Osmar Humberto Anleu Gonzalez, con carné número 1636010, de la carrera **LICENCIATURA EN PSICOLOGIA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL**.

El trabajo aludido es de suma importancia en virtud que el mismo es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, el cual constituye un material de apoyo por identificar la relación que tiene el Estrés con la Satisfacción laboral en la empresa, asimismo hace una propuesta de un programa de capacitación para el manejo del estrés en los colaboradores y así obtener una mejor salud mental en el trabajo, dicho estudio es un aporte a las instituciones, psicólogos industriales y profesionales afines a la carrera, el mismo fue elaborado con las técnicas de investigación adecuadas, habiendo atendido la sustentante los lineamientos propuestos por el suscrito y los requisitos establecidos por la Universidad Rafael Landívar.

Por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos establecidos para este tipo de investigación, por lo tanto solicito continuar con los procedimientos pertinentes para que emitan su dictamen correspondiente.

Deferentemente,


Carlos Dionisio Ovalle Gramajo
Asesor de Tesis.

“En todo amar y servir”



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052399-2018

Orden de Impresión

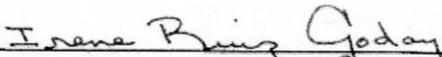
De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante OSMAR HUMBERTO ANLEU GONZALEZ, Carnet 16360-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051620-2018 de fecha 6 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

(Estudio realizado con los colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2018.



MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



Agradecimientos

A mis Padres: Osman Vinicio Anleu Rodas, Dina Mireya Gonzalez Girón, por ser los pilares en mi vida que con mucho amor e incondicionalidad me han sabido dar lo mejor y lo necesario, y que con tanto esfuerzo he alcanzado este triunfo.

A mis Hermanos: Osman Vinicio, Georgia Ondina y Jessica Mariela. Por ser parte de mi vida, por sus consejos y cariño incondicional a lo largo de mi vida, que con su apoyo diario aunque distante son y han sido mi fuerza para continuar con todas las tareas que me han asignado a lo largo de mi carrera

A mis Docentes: Lic. Carlos Dionisio Ovalle Gramajo, Lic. Axel Hernández Enríquez, Dra. Ileana Armas de Ronquillo, gracias por su ayuda, paciencia y apoyo incondicional.

A la Universidad

Rafael Landívar: Centro de sabiduría, excelencia académica con valores Formados de mi vida profesional.

A mis Amigos: Andrés Morales, Joaquín Gómez, Pandolfi Tol Ramos, Omar Gutiérrez, Karen Alvarado, Carlos Calderón, por su gran apoyo moral, humano y sobre todo me han apoyado en momentos especiales e inolvidables a lo largo de la carrera y profesión, gracias a mis amigos espero que la fuerza los acompañe.

A mi Esposa: Evelyn Tiúl Baten, gracias por su paciencia, comprensión y solidaridad en este y muchos proyectos por el tiempo que me ha concedido a mi lado.

Dedicatoria

A mis Padres: Osman Vinicio Anleu Rodas y Dina Mireya Gonzalez Girón por su amor, paciencia, apoyo incondicional a lo largo de mi vida y de mi carrera. Les dedico esta etapa de mi carrera para que se sientan orgullosos de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

A mi Familia: Osman Vinicio mi padre, Dina Mireya mi madre, mis hermanas Jessica y Georgia y Osman Vinicio mi hermano. Por ser parte de mi vida, por sus consejos y cariño incondicional a lo largo de mi vida, que con su apoyo diario, aunque distante pero constante. Siempre han sido mi fuerza para continuar ya que son mi apoyo en la vida. Los llevo siempre en mi corazón, son mi motor de lucha.

A mi Esposa: Evelyn Tiúl Baten, por estar siempre conmigo, apoyarme a continuar y nunca darme por vencido.

A mis Amigos: Andrés Morales, Joaquín Gómez, Pandolfi Tol Ramos, Omar Gutiérrez, Karen Alvarado, Carlos Calderón por estar conmigo en todo momento, por su apoyo, amistad y porque en varias etapas de mi vida han estado a mi lado para alcanzar este logro.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Estrés	5
1.1.1 Definición.....	5
1.1.2 Síntomas del estrés	7
1.1.3 Tipos de estrés	8
1.1.4 Consecuencias del estrés	8
1.1.5 Fases del estrés	9
1.1.6 Clasificación de los estresores.....	10
1.1.7 Técnica mindfulness.....	12
1.1.8 Método biofeedback.....	12
1.2 Satisfacción laboral	13
1.2.1 Definición.....	13
1.2.2 Factores de la satisfacción laboral.....	14
1.2.3 Impacto de la satisfacción laboral	14
1.2.4 Características personales de la satisfacción laboral	15
1.2.5 Manifestaciones de la insatisfacción laboral	16
1.2.6 Insatisfacción laboral.....	17
1.2.7 Mejora de la satisfacción laboral.....	18
1.2.8 Tipos de satisfacción laboral	19
1.3 Contextualización de la unidad de análisis.....	20
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
2.1 Objetivos	23
2.1.1 General	23
2.1.2 Específicos.....	23
2.2 Variables o elementos de estudio	23
2.3 Definición de variables.....	23
2.3.1 Definición conceptual de las variables.....	23
2.3.2 Definición operacional de las variables.....	24

2.4	Alcances y límites	24
2.5	Aporte.....	24
III.	MÉTODO.....	25
3.1	Sujetos	25
3.2	Instrumento.....	25
3.3	Procedimiento.....	25
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	26
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	28
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
VI.	CONCLUSIONES	35
VII.	RECOMENDACIONES	36
VIII.	REFERENCIAS	37
IX.	ANEXOS	40

Resumen

El estrés es un desorden que existe ante las exigencias del medio que rodea a los individuos, lo que posteriormente viene a influir en el comportamiento que pueda tener en este caso dentro de la organización, por lo que los efectos, causas y la prevención del estrés laboral son puntos de importancia a ser tomados en consideración dentro de toda organización.

El estudio se llevó a cabo con los colaboradores de tiendas de calzado, ropa, equipo electrónico y electrodoméstico de los diversos comercios de Pradera Xela ubicado en avenida las Americas 7-12. Donde los factores estresantes llegan a influenciar en sus labores cotidianas, creando así una falta de satisfacción laboral. El estudio es de carácter descriptivo con el principal objetivo establecer cómo afecta el estrés a la satisfacción laboral de los colaboradores, para lo cual se utilizara una escala de Likert.

La importancia de conocer los niveles de estrés y la satisfacción laboral en las empresas de servicio, resultó ser un punto clave en el estudio porque se conoció el nivel de estrés que es moderado y la existencia de satisfacción en la mayoría de los colaboradores, también cómo se puede aumentar la identificación de los colaboradores, cómo afrontan las adversidades del estrés por factores diferentes como clientes especiales, clientes exigentes o inconformes, para que a través de ello se pueda implementar el desarrollo en diversas actividades y aumentar el potencial del recurso potencial de las empresas, siendo el recurso humano el punto de mayor importancia para cualquier tipo de organización.

I. INTRODUCCIÓN

Siempre ha existido personas estresadas en el trabajo por diversas razones, y teniendo así distintos estudios sobre el ámbito laboral, de esta forma alarmante la amenaza de salud laboral de los colaboradores en este siglo ya que influye en el desgaste físico que puede causar trastornos psicológicos en los afectados, agravar enfermedades físicas y provocar casos más agudos e incluso secuelas de este trastorno.

El estrés es difícil de definir, pero a su vez fácil de identificar ya que se registra por los cambios que produce en las personas, se reconoce que el estrés es una respuesta física y mental ante determinadas situaciones, el ser humano ha evolucionado y adquirido este mecanismo para poder solucionar ciertas situaciones conflictivas, así también variedad de estudios revelan lo perjudicial que es, ya que afecta de una forma negativa la salud física como la mental tomando en consideración la frecuencia e intensidad de la situación.

En el ámbito laboral los colaboradores están expuestos a variedad y diversidad de estresores, que vendrán a ser las distintas situaciones o factores que provocan estrés, viendo así afectada la satisfacción laboral de los colaboradores.

Los colaboradores coordinadamente para alcanzar los objetivos determinados por la organización, pero también ellos trabajan para conseguir sus propias metas, dado así la dependencia mutua de colaborador y empresa, las mismas deben buscar ofrecer condiciones de trabajo aceptables que generen un nivel de satisfacción aceptables para sus colaboradores traducido así como fuente de motivación para mejorar el desempeño.

Cuando los colaboradores obtienen de su trabajo recompensas que generan satisfacción, las experiencias futuras de nuevas situaciones de bienestar se convertirán en una fuente de motivación individual, no obstante de encontrarse con situaciones de presión desmedido crean estrés en las personas viendo así truncado la satisfacción laboral y así mismo viendo afectada la relación de colaborador y empresa de una forma productiva.

A través de la presente investigación se pretende proporcionar una herramienta que permita reducir y controlar los niveles de estrés debido a la influencia que tiene en la satisfacción laboral, a continuación se exponen opiniones de otros autores sobre el tema a investigar.

García (2011) en el artículo titulado salud laboral y salud mental en población trabajadora, disponible folleto seguridad del trabajo, ciudad universitaria, España explica que el estrés puede clasificarse en estrés académico y estrés laboral, los cuales se definen como una reacción fisiológica, emocional, cognitiva y conductual ante estímulos, el estrés siempre estará presente en todos los ambientes. También hace mención de que estrés y la ansiedad son fenómenos comunes dentro del lugar de trabajo y conforme el nivel de estrés avanza se convierte en Burnout, el cual es entendido como un determinado tipo de estrés ocupacional que afecta a profesionales que tienen un contacto directo con clientes.

Barraza (2010) el artículo de estudio del estrés disponible revista visión educativa iunaes, explica el estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Que el ser humano se encuentra inmerso dentro de una sociedad organizacional, desde que nacemos hasta que morimos la vida va transcurriendo dentro de sistemas, todos los seres humanos adquieren mayor estrés debido a que están inmersos en doble contingencia esto es patrones y conducta propia en el ámbito laboral.

Martínez (2015) en el artículo sobre estrés laboral en prensa gráfica resalta que la carga laboral que se tiene puede ser muy estresante, ya que en el día tienen diversas tareas que cumplir y se siente que el tiempo no es suficiente para salir con todo. Pero si se organiza bien las tareas desde temprano es mucho más probable que se finalice todo de forma exitosa. El estrés causa consecuencias en la salud mental de las personas y también puede hacerlo en la salud física. Es importante evitar que eso suceda, lo cual se logra con cumplir eficazmente con todos los compromisos laborales, pero también dar un tiempo para ti mismo. Buscar diferentes alternativas al finalizar la jornada laboral fuera del contexto del mismo apoya a ejercer un control voluntario sobre las diferentes situaciones que nos abrumen y nos genere estrés.

De Guate.com Noticias (2015, 27 de abril) en el artículo titulado el estrés se comenta que para que exista un buen desempeño dentro de la empresa todo dependerá del ánimo con el que se encuentren, en muchas ocasiones se ve muy afectada la satisfacción laboral lo cual es la actitud con la que se desarrolla en los colaboradores frente al desempeño de sus funciones, la misma está basada en necesidades, valores y rasgos de personalidad con la que cada colaborador cuenta. Así contando con los factores influyentes como los estresores que comprometen la integridad del colaborador así como su satisfacción en el trabajo.

Lira (2014) en el artículo de satisfacción laboral en disponible en gestión 25 diario de economía y negocios Perú, comenta que nueve de cada diez trabajadores de 50 años dicen estar satisfechos con sus empleos, la noticia en base a una encuesta explica que las personas de edad avanzada están más contentas con su trabajo que las de menos edad, esto se da debido a que en muchas ocasiones han logrado ser ascendidos, obteniendo aumentos en el sueldo y han adquirido mayor seguridad laboral, se menciona que cuando se empieza a trabajar joven, en ocasiones las personas tienden a ser inseguras en cuanto a su trayectoria profesional .por ejemplo un grupo con mayor grado de satisfacción da como resultado un mejor desempeño por la conformidad de las expectativas de las exigencias del trabajo y un grupo menos satisfecho da una importancia al trabajo que realizan.

Gallego, Aguilar, y Cangas (2016) en la revista efecto de intervenciones mente y cuerpo sobre los niveles de ansiedad, estrés y depresión comentan que algunos mecanismos centrales de acción de estas intervenciones son un trabajo sinérgico entre la regulación de la atención, la conciencia en el cuerpo y la regulación emocional, produciendo un aumento de la flexibilidad psicológica e incremento del bienestar psicológico.

Casal (2016) en la revista depósito digital señala que en el síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) es el resultado de la exposición prolongada al estrés laboral crónico de recuperación insuficiente. Señala las que las puntuaciones equivalentes al agotamiento emocional y despersonalización fueron significativamente más elevadas en profesionales con más edad. Con relación a las características laborales, mayor experiencia profesional, calificación académica inferior, actividad en la enseñanza básica y jornada de trabajo.

Solanay Alicia (2016) en la revista satisfacción laboral genérica comentan que la satisfacción laboral es una de las actitudes que mayor atención ha recibido por parte de los especialistas en comportamiento organizacional y que la satisfacción en el trabajo ha sido considerada como un activo estratégico por su impacto favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores y que a nivel organizacional, las evidencias indican que contar con recursos satisfechos es equivalente a disponer de empleados comprometidos y motivados.

Vargas(2016) en la revista electrónica Organización del trabajo y satisfacción laboral comenta que la motivación es entendida como la serie de factores intrínsecos y extrínsecos, que orientan e impulsan a las personas a actuar de determinado modo, de ello distingues dos categorías motivacionales que son esencialmente independiente entre sí y que ambas influyen en la conducta de manera diferente y son los factores motivaciones y factores higiénicos, supone que estos factores son productos de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo.

Fuentes, S. (2012), en el estudio sobre la satisfacción laboral concluyo que es un tema que muchas empresas toman a la ligera, puesto que es visto como un gasto y no como una inversión hacia sus colaboradores, el tema es de importancia debido a que la mayoría las organizaciones se preocuparan por dar oportunidades de ascenso laboral, los trabajadores tendrían un mayor deseo de realizar sus actividades y sobre todo realizarlo con eficacia y eficiencia, sintiéndose a gusto con lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así obtener una mayor satisfacción personal.

Pablos. (2016) en la investigación realizada en hospitales públicos sobre la satisfacción laboral concluye que la organización demuestra interés en el tema, ya que los cambios que se han ido dando en el ambiente organizacional e inquietados por la adaptabilidad de los colaboradores a los nuevos procesos de trabajo.

La satisfacción en el trabajo es significativa en cualquier tipo de labor, no solo en términos del bienestar que desea el colaborador, sino también de productividad y en el interés que se presta a las actividades que realiza para contribuir a la mejora de la asistencia brindada por el personal.

Cruz. (2014), en el estudio realizado nivel de satisfacción laboral determina que es un elemento que puede influir en la calidad de vida de los colaboradores, pero también en la calidad de las actividades que realiza. Cabe indicar que cuando el nivel de satisfacción de los trabajadores es bajo, pueden manifestarse actitudes negativas con rendimiento bajo, falta de identificación, irresponsabilidad, como también puede influenciar el índice de rotación de personal y la desmotivación.

También destaca que la calidad de bienestar psicológico y físico de los colaboradores es importante, y son las organizaciones las que deben incentivar este beneficio a sus trabajadores, debido a que la satisfacción depende de aspectos como los que cabe mencionar las jornadas de trabajo, trato equilibrado, compensación salarial, estabilidad laboral, relación con los directores y compañeros, entre otros.

1.1 Estrés

1.1.1 Definición

Guillen, Romero, Tortuero y Gallego (2009), argumentan que el estrés es un estado en el cual la persona es contrapuesto en una demanda u oportunidad que se relaciona con lo que la persona desea y el resultado es percibido como algo incierto. El estrés no es algo malo en todos los casos, pese a eso es común que se determine al estrés como algo negativo (distrés), aunque también tiene un valor positivo (eustrés).

Cuando se tiene el poder para lograr obtener buenos son de oportunidad, por ejemplo hay profesionales que tiene exigencias y las cargas de trabajo fuertes, períodos de entrega ajustados como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo como también la satisfacción que se consigue por hacerlo.

Hay estresores de desafío los cuales son asociados con carga de trabajo, de una gran presión para concluir las tareas y el factor tiempo trabaja de una forma distinta de los estresores de que los perjudica, que son los que lo mantiene alejado de las metas estos podrían ser (malas

evaluaciones, políticas en la oficina, confusión en las responsabilidades en el trabajo) habiendo muy escasas investigaciones sobre los estresores de desafío y de estorbo, se hace mención de los estresores de desafío son menos dañinos puesto que producen menos tensión que los estresores de estorbo.

Comúnmente el estrés es asociado con las demandas y recursos. Éstas se refieren a las responsabilidades, presiones, obligaciones e inseguridad que tienen las personas en el trabajo. Los recursos se refieren a todo aquello de lo que las personas tienen control y que usan para solucionar los requerimientos. Las herramientas apropiadas para disminuir la naturaleza estresante de las mismas cuando coinciden con los recursos, como por ejemplo, si existen demandas de tipo emocionales que llegan a generar tensión, entonces tener recursos emocionales en forma de apoyo tiene importancia sumamente relevante.

Román (2008) determina que el estrés tiene orígenes provenientes de las condiciones de trabajo, por lo que cabe mencionar que se tienen aspectos físicos como la iluminación, el ruido y temperatura, también las causas de tipo psicosocial que es todo lo competente a la organización y el diseño de la misma, y por último los niveles de esfuerzo que se realiza en el trabajo y la recompensa que recibe por él, tiene mucha influencia ante el estrés, también lo son los horarios de trabajo y el grado de implicación en la toma de decisiones y dirección en el trabajo. Además, son causa de estrés en el trabajo las pretensiones y aspiraciones que se tienen del mismo y la compensación económica que se recibe por realizar el mismo, los roles que se juegan en el trabajo, las relaciones con los demás en el trabajo y los valores y normas que rigen el trabajo.

Scardulla (2007) afirma que el estrés laboral es un estado en el cual existe tensión física y psicológica, y se produce cuando hay algún desequilibrio entre las demandas que exigen las organizaciones para las que trabajan y el medio laboral en el que se rodean, y los recursos de los colaboradores para controlarlas. También argumentan que el estrés laboral se refiere a la falta de disponibilidad de respuesta de una forma apropiada ante una situación que generan consecuencias graves en las personas que lo sufren.

Las personas comúnmente se encuentran conscientes que el estrés de los colaboradores en una organización es un problema que aumenta exponencialmente. Por ejemplo los colaboradores que comentan que están estresados por las grandes cargas de trabajo y por tener que trabajar más tiempo, debido a los recortes de personal en las organizaciones.

1.1.2 Síntomas del estrés

Robbins, Stephen, Judge y Timothy (2009), comentan que el estrés es una causa insatisfacción con respecto al trabajo y que es el efecto psicológico más simple, aunque pueden ser manifestados en varios niveles psicológicos; como, tensión, angustia, irritabilidad, ansiedad, aburrimiento, nerviosismo, indecisión; inquietud, temor, enojo pudiendo ser constante o desmedido, deseos de insultar, golpear, gritar, pánico que de ser muy intenso podría llegar a paralizar, preocupación excesiva, cambios de humor constantes, depresión, dificultad para tomar decisiones, concentrarse, lentitud de pensamiento. Cuando se delega a las personas un trabajo con múltiples demandas en conflicto, o cuando no existe claridad sobre las tareas a realizar, esto hace que aumente tanto el estrés como la insatisfacción laboral.

Entre la sintomatología relacionada con el estrés y el comportamiento cabe mencionar ausentismo, baja productividad y rotación de personal, así como también los cambios en los hábitos alimenticios, aumento de tabaquismo y alcoholismo, hablar más rápido, inquietud, hiperactividad, bruxismo, tics nerviosos, problemas sexuales, dormir en exceso o insomnio.

Los niveles de estrés aunque sean moderados tienen a largo plazo una influencia negativa en el desempeño laboral y a medida que la intensidad aumenta y persistente más esto haga a agotar la energía del colaborador. Por ejemplo un futbolista, tal vez sea capaz de usar los efectos positivos del estrés para obtener un mejor desempeño durante el juego, o un gerente quizá se prepare mentalmente para una presentación de importancia.

Por lo cual cabe mencionar que un colaborador con niveles moderados de estrés sufridos constantemente durante períodos largos, pueden llegar a pasar de ser un estrés positivo a negativo, lo cual tal vez podría explicar el por qué se tiene rotación de personal con frecuencia en

condiciones de trabajo como estas razones por las cuales es difícil encontrar a personas que hayan pasado toda su vida laboral en este tipo de ambiente y en efecto, hacerlo podría exponer a la persona al riesgo de agotamiento profesional sin importar cuán atractiva sea la empresa ante beneficios económicos y no económicos.

1.1.3 Tipos de estrés

(Como se citó en campos 2006) explica que hay dos tipos de estrés laboral.

-El episódico. Que es el que se da momentáneamente, este es un tipo que no se prolonga por mucho tiempo y que al ser afrontado o resuelto disminuyen y después desaparecen los síntomas que lo originaron.

-El crónico. Este se presenta cuando el colaborador se encuentra bajo situaciones estresantes como una sobrecarga de trabajo, un ambiente laboral negativo, alteraciones fisiológicas, responsabilidades y decisiones muy importantes. Este tipo de estrés llega a presentarse frecuentemente cuando el colaborador es puestos bajo Estresores de forma constante razón por la cual los síntomas se presentan constantemente.

1.1.4 Consecuencias del estrés

Robbins, et. Al (2009) explica que el estrés se presenta de varias formas, por ejemplo, una persona que sufre niveles altos de estrés puede llegar a tener irritabilidad, hipertensión arterial, perdida de hambre, dificultad para la toma de decisiones ser más propenso a accidentes, entre otros, esto se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

-Síntomas fisiológicos. Se refiere a que las repercusiones del estrés se ven reflejadas en la salud de la persona, dado que ya los síntomas son diagnosticados por las ciencias médicas como cambios en el metabolismo, aceleración del ritmo cardiaco, dificultades respiratorias, presión arterial alta, cefaleas. No existe algún vínculo particular entre estrés y los síntomas fisiológicos

ya que hay pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad existente para medirlos de una forma objetiva.

-Síntomas psicológicos. Uno de los síntomas psicológicos significativos del estrés es la insatisfacción, ya que sí existe la misma este causa poco interés en el trabajo, por lo cual este síntoma es más evidente ante esta respuesta es la más evidente en el momento de existir, cuando el colaborador no se encuentra satisfecho con sus actividades y este disminuye su desempeño laboral, y se ve afectado ya que causa aburrimiento, ansiedad, tensión, irritabilidad, y demoras por parte del colaborador. Se evidencia que si los colaboradores tienen puestos donde se les imponen muchas tareas y que estas sean contradictorias o ya bien sean faltas de autoridad, responsabilidades laborales y de claridad, esto hará que aumente la tensión desmedida y la insatisfacción del colaborador. Así mismo cuanto menor sea el control que tengan los colaboradores sobre el ritmo de trabajo, menor será su satisfacción y aumentara el estrés. Señalan que al crear variedad, autonomía, importancia, identidad y retroalimentación estas generan estrés y reducen la satisfacción y la participación dentro de la organización.

-Síntomas conductuales. Ante la existencia de estrés cabe mencionar la existencia de variaciones de conducta que presentara el colaborador, entre estos pueden ser los cambios en la productividad, ya que antes de verse afectado por el estrés su desempeño podría ser mayor y después disminuye por no sentirse capaz de realizarlo. También una alimentación inadecuada, inclusive la presentación de algún tipo de adicción la cuales no eran existentes antes del problema.

1.1.5 Fases del estrés

León (2008) afirma que al momento de que un colaborador se enfrente a una situación interpretada como amenazante es decir un estresor el organismo de una forma de contrarrestar la amenaza y buscar el equilibrio perdido. A este tipo de reacciones de las personas son denominadas como síndrome de estrés el cual se divide en tres fases:

A. Primera fase (alarma). Esta se refiere a cuando el cuerpo reacciona de forma inmediata al estímulo para tratar de dar solución a la situación que se le presenta.

B. Segunda fase (resistencia). En esta fase la persona reacciona de una forma más prolongada, puesto a que en el mismo momento no se tiene una solución lógica y efectiva para actuar ante la situación, por lo cual se debe tomar más tiempo del normal lo cual hace más extenso el tiempo para sobrellevar la situación estresante que se le presenta.

C. Tercera fase (agotamiento). Se refiere a cuando la respuesta que se espera no se tiene es una forma instantánea y por el tiempo que transcurre ya no se es posible darle una respuesta a la situación.

1.1.6 Clasificación de los estresores

Campos (2006) Determina que los tipos de estresores laborales se clasifican en:

A. Estresores del ambiente físico, se refiere a todo tipo de situaciones ambientales que pueden causar una situación o molestia para las personas, entre los que se encuentran:

- La iluminación. Una buena iluminación puede hacer la diferencia así como también no es lo mismo trabajar en turno en la noche que uno durante el día.
- El ruido. El trabajar en un ambiente con bullicio puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo
- Ambientes contaminados. El percibir un ambiente riesgos puede ser causante de estrés al producir ansiedad en el colaborador de tal forma que influirá negativamente en el rendimiento.
- La temperatura. Puede llegar a influir de una forma negativa cuando incomoda al colaborador, lo cual comúnmente sería dado por condiciones extremas ya sea de frío o calor.

B. Estresores de la tarea. Estos varían un poco, depende de las atribuciones de cada persona y de cada tarea es decir que dependerá de lo que a los colaboradores les guste o no hacer. Cuando las actividades se adecuan a las capacidades de los colaboradores contribuyen al bienestar psicológico de los mismos, entre los estresores de este tipo se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Se refiere al nivel de energía, motivación y capacidad que el colaborador da al realizar sus tareas.
- El control sobre la tarea. Éste se llega a dar cuando no existe control sobre las tareas, se refiere a que las áreas a realizar no son acordes a los conocimientos de la persona, por lo cual no

controla la tarea que debe realizar y por ende no puede tomar la iniciativa por falta de conocimiento.

C. Estresores de la organización. Este tipo de estresores son los más relevantes que ocurren dentro de la organización son los siguientes.

- Conflicto y ambigüedad del rol. Se da ante la existencia de discrepancias entre lo que el colaborador espera y lo que en realidad sucede dentro de la organización, si no se tiene claro las actividades a realizar, las responsabilidades que tiene y los objetivos de una forma clara, puede llegar a causar estrés,
- La jornada de trabajo. Dentro de la organización las jornadas de trabajo prolongadas llegan a producir un desgaste físico y mental lo cual le dificulta al colaborador enfrentar situaciones estresantes, por ejemplo durante una jornada laboral nocturna se puede percibir el tiempo de una forma prolongada que durante el día, razón por la cual el colaborador se sentirá más agotado al finalizar la jornada nocturna que la diurna,
- Las relaciones interpersonales. Estas pueden llegar a ser un estresor ya que al pensar en un colaborador que se encuentre emocionalmente desequilibrado puede llegar a afectar a todo el equipo de trabajo pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Pensar en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. También en caso contrario cuando dé cuenta con una buena relación de trabajo con los demás colaboradores de la organización aumenta la organización, apoyo y la comunicación interna.
- Promoción y desarrollo profesional. Llega a presentarse cuando las aspiraciones de los colaboradores no son viables con respecto a la realidad esto puede llegar a causar una situación estresante para la persona.

Ortiz (2008) menciona que hay otros factores que causan estrés los cuales pueden ser la mala ejecución de procedimientos determinados para resolver problemas, la falta de oportunidades de crecimiento profesional, o ya bien sea la promoción excesiva o insuficiente, tener un rol indefinido en el trabajo, la falta de participación en toma de decisiones, la compensación salarial por el trabajo, tener una supervisión incorrecta siendo desconsiderada o sin apoyo, dificulta en mantener el control, que el trabajo sea aislado o en solitario, el sentimiento de inseguridad laboral, que la actividad que realiza sea poco valorada por la sociedad, tener un sistema que

evaluó el rendimiento de una forma injusta o poco clara, estar sobre calificado o caso contrario estar muy poco calificado para el puesto que desempeña, tener malas relaciones con los otros colaboradores, tener la responsabilidad de dirección de personal, tener una carencia de conocimiento hacia los objetivos y la estructura de la empresa, atender continuamente a otras personas y encargarse de sus problemas, indiferencia por parte de la organización con respecto a los problemas familiares o viceversa , realizar distintas funciones dentro del mismo puesto, intimidación, violencia, acoso, mala comunicación o liderazgo inadecuado.

1.1.7 Técnica mindfulness

Hanh (2012) comenta en el libro *La paz está en tu interior* que todas las actividades que se realicen se hagan con el completo deseo de realizarlo, comenta también que la mayoría de veces las personas hacen todo de prisa y que no lo disfrutan, que no conocen o no desean conocer el placer de enfocarse en ese momento como el cepillarse los dientes, el despertar todas la mañanas y meditar que los cambios vienen para bien ese día.

Generalmente las personas toman el tiempo como un enemigo, ya que todo lo que se tiene que realizar como desayunar, dormir, compartir con la familia y los amigos no se brinda la calidad de ese momento, y se debe porque no establecemos tiempos determinados para cada actividad. El Mindfulness es atención, es la capacidad de reconocer lo que está pasando en cada momento, si la concentración y el Mindfulness están en nosotros, si sabemos cómo sumergirnos con tranquilidad en el instante presente, puede que no tengamos que recurrir a ellos para ser felices.

1.1.8 Método biofeedback

Aragón (2011) comenta que este método se utiliza en terapias de condicionamiento de conducta donde los pacientes escuchan las respuestas realizadas por ellos sobre algún tema en particular para luego escucharla después de determinadas técnicas guiadas por el terapeuta, así el individuo toma consciencias de las variaciones realizadas en dicha terapia o sesión aprendiendo a través del ensayo y error ajustando ciertas actitudes.

La función principal es donde el individuo logra comprobar las actividades fisiológicas, y toma conciencia para poder autocorregirla adquiriendo así, una serie de destrezas para el desarrollo en los diferentes ambientes donde el mismo se encuentre, familia, amigos, trabajo, entre otros, funcionando así como el espejo donde ve reflejado sus propias acciones.

1.2. Satisfacción laboral

1.2.1. Definición

Robbins(2009) la define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es el grado de conformidad del colaborador al respecto de su trabajo. Es un punto de gran importancia dentro de la organización razón por la cual debe ser tomada en cuenta porque permite dar a conocer lo se siente el colaborador al realizar su trabajo y como esto influye en el ausentismo, rotación o productividad laboral. Se debe tomar en consideración el otorgar la oportunidad de que los colaboradores pongan en práctica su talento y energía en sus actividades para que se sientan satisfechos con su mismo trabajo.

Maslow (2006) determina que el ser humano es un ser que raramente alcanza un estado de completa satisfacción, a excepción de en breves períodos de tiempo. Por lo que una persona ha satisfecho un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando éste se satisface, otro nuevo se sitúa en el primer plano, y así sucesivamente. La aparición de un impulso o deseo, depende básicamente de la satisfacción o insatisfacción de las motivaciones restantes que un organismo pueda tener, siendo estas las bases de otros deseos predominantes para lograr la satisfacción.

Jiménez (2007) Afirma que la satisfacción laboral es una actitud general de un colaborador dirigida al puesto de trabajo. Entre los distintos puestos de trabajo se necesita de que se tenga interacción con los demás colaboradores ya sean iguales, superiores o subordinados así como también que se cumplan con las políticas y reglas de la organización. Determinando así que el colaborador se sienta insatisfecho o satisfecho con su trabajo, ya que el trabajo supone que le da más que un sustento para su sobrevivencia.

1.2.2. Factores de la satisfacción laboral

Existen distintos factores relevantes que determina la existencia de la satisfacción laboral que son mencionados por Robbinset.al.(2009) entre los que cabe mencionar:

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental. Comúnmente los colaboradores suelen preferir puestos de trabajo en los que tienen la oportunidad de utilizar sus capacidades y habilidades, donde tengan libertad, capacitación y variedad de actividades, puesto que los puestos que son poco desafiantes son causa de aburrimiento y demasiada dificultad causan sentimiento de fracaso y frustración;
- Recompensas equitativa. En cuanto a los sistemas de compensaciones económicas y deben de ser justos y acorde con las expectativas de los colaboradores. La compensación económica debe ser de acuerdo a las habilidades individuales, los salarios dentro del mercado laboral y de las demandas de puesto, así como resultado el aumento en la probabilidad de satisfacción laboral;
- Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo. Cuando los colaboradores se interesan por su ambiente de trabajo y de la comodidad en el puesto para que se facilite un el desempeño laboral, como son los factores físicos de trabajo, como por ejemplo, la ubicación de la organización con respecto a la vivienda del trabajador, la cultura de la empresa y entre otros;
- Colegas que apoyen. Los colaboradores de una organización obtienen más que compensaciones económicas, ya que también buscan llenar una necesidad interacción social dentro de la organización, razón por la cual el tener compañeros de trabajo que los apoyen y que sean amigables aumentan la satisfacción en el puesto de trabajo, en mayor parte los jefes suelen influir en gran parte con la satisfacción del colaborador;
- Ajuste de personalidad y puesto. Se refiere a los colaboradores con talentos y habilidades adecuados al puesto de trabajo, razón por la cual es más probable que se obtenga una satisfacción mayor de esta forma ya que un equilibrio entre estos factores da como resultado a colaboradores satisfechos con su trabajo.

1.2.3 Impacto de la satisfacción laboral

Núñez (2010) establece que el impacto que tiene la satisfacción laboral puede influenciar a la productividad, el ausentismo y la rotación laboral, por lo cual se describe dicho impacto de la siguiente forma.

- Satisfacción y productividad. Un colaborador con satisfacción laboral es un colaborador productivo, razón por la cual las organizaciones con colaboradores felices tienden a ser más eficientes y por ende la empresa más productiva;
- Satisfacción y ausentismo. Existe una relación muy común entre la satisfacción laboral y el índice de ausentismo en la organización, puesto a que los trabajadores que se sienten insatisfechos tienden a que falten al trabajo;
- Satisfacción y rotación. Se tiene una relación muy estrecha entre la rotación y la satisfacción laboral, teniendo varias determinantes entre las que cabe mencionar que al momento de que un colaborador se sienta insatisfecho su productividad disminuya y ya bien sea que por la misma insatisfacción laboral el colaborador ya no desee laborar para la organización lo cual podría llegar a terminar con la relación laboral teniendo así como consecuencia la rotación de personal.

1.2.4. Características personales de la satisfacción laboral

Ante la presencia de satisfacción laboral viene acompañada de ciertas características personales que según Feldman (2006) son el sexo, la inteligencia y la adaptación personal guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

-La Inteligencia. El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

-El Sexo. Estudios realizados señalan que en relación a el sexo de los colaboradores de una organización existe mayor satisfacción por parte de las mujeres que de los hombres, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer por lo que tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad. A diferencia de los hombres consideran a su trabajo mayor importancia que las mujeres debido a las posibilidades de mejora salarial. Siendo así diferencias fundamentales en las satisfacciones que los

empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo;

-Adaptación personal. No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo. Sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

1.2.5. Manifestaciones de la insatisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos según Robbins (2009) Los colaboradores expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Motivo por el cual presenta cuatro respuestas que difieren que se definen de la siguiente forma.

-Abandono. La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

-Expresión. La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, entre otros.

-Lealtad. Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

-Negligencia. Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento, productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación.

1.2.6. Insatisfacción laboral

Varela, Puhl, y Izcurdia (2012) determinan a la insatisfacción laboral como un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios en la actualidad. Cada vez es más importante preocuparse para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral para evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional disminuyendo los niveles de productividad y calidad.

La situación creada por la crisis generalizada requiere de la organización, de un plan estratégico para salvar la integridad empresarial y la de los empleados. La insatisfacción y el malestar en el trabajo suele expandirse a otros grupos como familia o amigos. Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar vida familiar y laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

1.2.7 Mejora de la satisfacción laboral

Gerrig y Zimbardo (2006). Señalan que cuando un grupo de empleados o un empleado se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, como lo serían:

- Falta de supervisión,
- Malas condiciones de trabajo,
- Falta de seguridad en el empleo,
- Compensación inequitativa,
- Falta de oportunidad de progreso,
- Conflictos interpersonales entre los trabajadores,
- Falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado.

Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Cuando la insatisfacción se encuentra extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que

diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva.

1.2.8 Tipos de satisfacción laboral

Quintanilla (2005), determina tipos de satisfacción laboral en la que el colaborador se siente dentro de la organización para la que labora.

- Satisfacción laboral en general. Se refiere al modo como se siente la persona en el trabajo, según los diversos autores es una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeñan según diversos factores que pueden desencadenar reacciones del trabajador hacia la empresa.
- Satisfacción de los trabajadores sobre el trabajo que realizan. Los colaboradores tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, dicha libertad les va a permitir hacer innovaciones que les provocarán satisfacción laboral.
- Satisfacción de los trabajadores con relación a su centro de trabajo. Los colaboradores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo, la mayoría de trabajadores prefiere trabajar relativamente cerca de la casa, en un ambiente cómodo, bien iluminado y con buenas relaciones interpersonales.
- Satisfacción de los trabajadores con respecto a la relación existente con sus jefes y compañeros: El trabajo también cubre necesidades de interacción social, el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. El ser humano por naturaleza es sociable, es por ello que la relación que tenga con sus jefes o sus compañeros influirá en una mayor satisfacción o insatisfacción, en la actualidad los jefes no deben reducirse a solo eso sino que tienen que ser verdaderos líderes, capaces de motivar, entender, escuchar y apoyar para que los trabajadores incrementen su producción y productividad.

- Satisfacción de los trabajadores con respecto a las remuneraciones que reciben. Los colaboradores buscan sistemas salariales y políticas de ascensos justos y acordes con sus expectativas. Claro no todo el mundo busca dinero, mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o de tener ciertas prestaciones que le den un valor agregado a su salario.
- Satisfacción de los trabajadores con respecto a su edad. A medida que las personas avanzan en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción, a partir de los 30 años, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral.
- Satisfacción de los trabajadores con respecto a su género. El género es un determinante de la satisfacción laboral, diversas investigaciones demuestran que en algunos casos las más satisfechas son las mujeres y en otros son los varones, esto se debe a que dependiendo del trabajo que desempeñen influirán diversos factores. Por ejemplo las mujeres con desventajas necesitan sentir el gusto por su trabajo y tener un buen jefe, en cambio los hombres con desventajas se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

La relación obtenida entre la satisfacción laboral que tienen los Colaboradores de comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela y la influencia que tiene el estrés. Al tomar en cuenta que la satisfacción y el estrés laboral son dos temas que influyen directamente con los colaboradores de allí la importancia, porque se podrá ver porque influyen estos temas en la organización y como se verán afectados o beneficiados los colaboradores dependiendo de cómo se desarrollan estos factores dentro de la organización y cómo influye uno con el otro y los beneficios y repercusiones que tienen para la empresa.

Puesto que el estrés en las organizaciones juega un papel importante ya que influye de una forma significativa con los colaboradores ya sea de una forma positiva o negativa, puesto a que se puede originar por estresores que se encuentren en la organización, lo cual afectara la satisfacción.

Por ello que la satisfacción y estrés laboral que experimentan los colaboradores es fundamental para el logro de los objetivos, cumplimiento de metas y brindar el cuidado de calidad que el profesional debe de ofrecer dentro de la organización, de allí la gran importancia de la realización del estudio de estas variables dentro de la organización.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un fenómeno que afecta toda organización, en donde la presión que se encuentra en el entorno de trabajo puede llegar a provocar la falta de satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la organización.

El estrés agota al colaborador lo que dificulta mantener las funciones esenciales del cargo y esto influye en diversos factores, cómo la satisfacción laboral, entre otros ya que se verá afectada por componentes estresantes que se podrán encontrar dentro de la organización, a su vez aparecen las exigencias del entorno que superan la capacidad del colaborador para tenerlo bajo control y puede manifestarse de diferentes formas.

Al tener en consideración que la satisfacción y el estrés laboral son dos temas que influyen directamente el desempeño de los colaboradores, surge de allí la importancia de estos factores, porque se podrá ver el dominio de los mismos en los colaboradores y como se verán afectados o beneficiados a partir del desarrollo de estos puntos dentro de la organización.

Por ello que la satisfacción y estrés laboral que experimentan los colaboradores es fundamental para el logro de los objetivos, cumplimiento de metas y brindar el cuidado de calidad que el profesional debe ofrecer dentro de la organización, de allí la gran importancia de la realización del estudio de estas variables dentro de la organización.

Por esto se considera que la presente investigación es a de beneficio de conocer qué factores estresantes afectan directamente la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por lo cual se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo afecta el estrés en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa?

2.1. Objetivos

2.1.1 General

- Identificar la relación del estrés en la satisfacción laboral de los colaboradores de los diferentes comercios del Centro Comercial Pradera Xela, de la ciudad de Quetzaltenango.

2.1.2 Específicos

- Determinar el nivel de estrés que afectan a los colaboradores de los diferentes comercios,
- Definir la existencia de satisfacción laboral,
- Establecer cómo afecta el estrés en la satisfacción laboral de los colaboradores.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Satisfacción Laboral,
- Estrés Laboral.

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables

Estrés Laboral:

Guillen(2009) explican que el estrés es un estado en el cual la persona se ve enfrentado como una demanda u oportunidad que se relaciona con lo que el individuo desea y el resultado es percibido como incierto. El estrés no es algo malo en todos los casos porque permite que los colaboradores sean más productivos, pese a eso es común que se determine al estrés como algo negativo (distrés), aunque también tiene un valor positivo (eustrés).

Satisfacción Laboral:

Robbinset.al. (2009) la define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es

el grado de conformidad del colaborador al respecto de su trabajo. Es un punto de gran importancia dentro de la organización razón por la cual debe ser tomada en cuenta porque permite dar a conocer lo que sienten los mismos al realizar su trabajo y como esto influye en el ausentismo, rotación o productividad laboral. Se debe tomar en consideración el otorgar la oportunidad de que pongan en práctica su talento y energía en sus actividades para que se sientan satisfechos con su mismo trabajo.

2.3.2 Definición operacional de las variables

Las variables de estudio se operacionalizarán a través de una escala de Likert para medir el estrés y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de los comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela.

2.4 Alcances y límites

Alcances:

El estudio se realizó con colaboradores del área de ventas los comercios de calzado, ropa, electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela.

Límites:

Uno de los principales limitantes es el factor tiempo con que disponen los colaboradores de los comercios de calzado, ropa, equipos electrónicos y electrodomésticos del centro comercial Pradera Xela.

2.5 Aporte

A la Universidad Rafael Landívar y futuros profesionales, como fuente de consulta e información para investigaciones relacionadas al tema.

A la facultad de humanidades y Psicólogos Industriales, como plan innovador para el mejoramiento en el desempeño laboral.

A los diferentes comercios para conocer el nivel de estrés y su relación con la satisfacción de los colaboradores.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Para la realización del presente estudio, la población fue conformada por treinta y nueve colaboradores de los diferentes comercios del centro comercial pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango, son 16 hombres y 23 mujeres que oscilan entre las edades de 18-35 años, de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena, la mayoría son originarios de la ciudad de Quetzaltenango. La religión es variada. El nivel de estudios en su mayoría de nivel universitario.

3.2. Instrumentos

Morales (2011) define a la escala de Likert como el instrumento en el que a través de manifestaciones verbales en un conjunto de enunciados como condicionantes para el sujeto pueden medirse sus actitudes.

La escala de Likert elaborado por no ser una prueba estandarizada tuvo que ser validado por catedráticos de la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar, este instrumento fue utilizado para medir la variable de estrés y satisfacción laboral.

3.3 Procedimiento

- Presentación de sumarios,
- Elección de sumario para realización de tesis,
- Elección y aplicación de instrumento de investigación,
- Recabar toda la información necesaria para la investigación,
- Argumentar los resultados obtenidos,
- Realizar la tabla con los datos recabados,
- Hacer la interpretación de resultados,
- Llevar acabo la presentación de los resultados.

3.4 Tipo de investigación, diseño o metodología estadística

Achaerandio (2012) define que la investigación de tipo descriptivo es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, la investigación descriptiva es amplísima pues abarca todo tipo de correlación científica, estructuras variables independientes. Abarca todo tipo de recogida científica de datos con el ordenamiento, tabulaciones, interpretación y evaluación. La descripción de lo que es, se entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de datos que aparecen.

La investigación descriptiva examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales; Busca la resolución de algún problema, o se emplea para alcanzar una meta dentro de la misma, suele comenzar con el estudio, análisis de la situación presente y también para establecer lo que se necesita, se relaciona las características de las variables, sin establecer relación para alcanzar y para alertar sobre los medios o vías que se requieren para lograr esas metas y objetivos. La metodología estadística que se utilizó para este estudio, fue la fiabilidad y significación de proporciones.

Achaerandio (2012) establece que para la comprobación de las variables, debido al tipo de investigación, se debe de establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio.

Se aplicó el método compuesto de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico y se aplicaron los siguientes pasos.

Significación y fiabilidad

- Adoptar el nivel de confianza al 5% (1.96)
- Encontrar el error típico de la proporción $\sigma p = \frac{\sqrt{p \cdot q}}{N}$
- Hallar el error muestral $E=95\% (1.96) \times \sigma p$

- Encontrar la razón crítica intervalo confidencial

$$\text{I.C.} = p+E$$

$$\text{I.C.} = p-E$$

- Comparar la razón crítica con su nivel de confianza $RC = \frac{p}{\sigma_x}$

Si $RC > 1.96$ entonces es significativa

Si $RC < 1.96$ entonces no es significativa

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo de la investigación es determinar el nivel de estrés y su influencia en la satisfacción laboral en las áreas de comercio del Centro Comercial Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango.

Tabla 1.

La escala de Likert aplicado a los colaboradores de las diferentes áreas de comercio del Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango.

ITEMS	F	%	P	Q	$\Sigma\rho$	E	IC		Rc	Rc>1.96	S	F	
							Ls	Li					
1	Nunca	14	36	0.36	0.64	0.08	0.1536	0.51	0.21	4.487179487	4.49>1.96	SI	SI
	Algunas veces	22	56	0.56	0.44	0.08	0.1568	0.72	0.41	7.051282051	7.05>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	1	3	0.03	0.97	0.03	0.0588	0.08	-0.03	0.854700855	0.09<1.96	NO	NO
	Siempre	2	5	0.05	0.95	0.03	0.0588	0.11	-0.01	1.709401709	1.71<1.96	SI	NO
2	Nunca	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
	Algunas veces	14	36	0.36	0.64	0.08	0.1568	0.52	0.20	4.487179487	4.49>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Siempre	4	10	0.10	0.90	0.05	0.098	0.20	0.00	2.051282051	2.05>1.96	SI	NO
3	Nunca	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
	Algunas veces	14	36	0.36	0.64	0.08	0.1568	0.52	0.20	4.487179487	4.49>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	11	28	0.28	0.72	0.07	0.1372	0.42	0.14	4.029304029	4.03>1.96	SI	SI
	Siempre	6	15	0.15	0.85	0.06	0.1176	0.27	0.04	2.564102564	2.46>1.96	SI	SI
4	Nunca	6	15	0.15	0.85	0.06	0.1176	0.27	0.04	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
	Algunas veces	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Siempre	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
5	Nunca	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Algunas veces	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Siempre	6	15	0.15	0.85	0.06	0.1176	0.27	0.04	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI

ITEMS	F	%	P	Q	$\Sigma\rho$	E	IC		Rc	Rc>1.96	S	F	
							Ls	Li					
6	Nunca	6	15	0.15	0.85	0.06	0.1176	0.27	0.04	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
	Algunas veces	20	51	0.51	0.49	0.08	0.1568	0.67	0.36	6.41025641	6.41>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.30>1.96	SI	SI
	Siempre	1	3	0.03	0.97	0.03	0.0588	0.08	-0.03	0.854700855	0.85<1.96	NO	NO
7	Nunca	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Algunas veces	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Siempre	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
8	Nunca	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Algunas veces	11	28	0.28	0.72	0.07	0.1372	0.42	0.14	4.029304029	4.03>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	8	21	0.21	0.79	0.06	0.1176	0.32	0.09	3.418803419	3.42>1.96	SI	SI
	Siempre	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
9	Nunca	10	26	0.26	0.74	0.07	0.1372	0.39	0.12	3.663003663	3.66>1.96	SI	SI
	Algunas veces	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Siempre	7	18	0.18	0.82	0.06	0.1176	0.30	0.06	2.991452991	3.00>1.96	SI	SI
10	Nunca	14	36	0.36	0.64	0.08	0.1568	0.52	0.20	4.487179487	4.49>1.96	SI	SI
	Algunas veces	17	44	0.44	0.56	0.08	0.1568	0.59	0.28	5.448717949	5.49>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	7	18	0.18	0.82	0.06	0.1176	0.30	0.06	2.991452991	3.00>1.96	SI	SI
	Siempre	1	2	0.03	0.97	0.03	0.0588	0.08	-0.03	0.854700855	0.85<1.96	NO	NO
11	Nunca	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Algunas veces	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	10	26	0.26	0.74	0.07	0.1372	0.39	0.12	3.663003663	3.66>1.96	SI	SI
	Siempre	5	13	0.13	0.87	0.05	0.098	0.23	0.03	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
12	Nunca	6	15	0.15	0.85	0.06	0.1176	0.27	0.04	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
	Algunas veces	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	16	41	0.41	0.59	0.08	0.1568	0.57	0.25	5.128205128	5.13>1.96	SI	SI
	Siempre	4	10	0.10	0.90	0.05	0.098	0.20	0.00	2.051282051	2.05>1.96	SI	NO
13	Nunca	7	18	0.18	0.82	0.06	0.1176	0.30	0.06	2.991452991	2.99>1.96	SI	SI
	Algunas veces	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Siempre	10	26	0.26	0.74	0.07	0.1372	0.39	0.12	3.663003663	3.66>1.96	SI	SI

ITEMS	F	%	P	Q	$\Sigma\rho$	E	IC		Rc	Rc>1.96	S	F	
							Ls	Li					
13	Nunca	7	18	0.18	0.82	0.06	0.1176	0.30	0.06	2.991452991	2.99>1.96	SI	SI
	Algunas veces	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Siempre	10	26	0.26	0.74	0.07	0.1372	0.39	0.12	3.663003663	3.66>1.96	SI	SI
14	Nunca	4	10	0.10	0.90	0	0	0.10	0.10	0	0<1.96	NO	SI
	Algunas veces	15	38	0.38	0.62	0.08	0.1568	0.54	0.23	4.807692308	4.81>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Siempre	7	18	0.18	0.82	0.06	0.1176	0.30	0.06	2.991452991	2.99>1.96	SI	SI
15	Nunca	5	13	0.13	0.87	0.05	0.098	0.23	0.03	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
	Algunas veces	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	17	44	0.44	0.56	0.08	0.1568	0.59	0.28	5.448717949	5.45>1.96	SI	SI
	Siempre	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
16	Nunca	5	13	0.13	0.87	0.05	0.098	0.23	0.03	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
	Algunas veces	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	11	28	0.28	0.72	0.07	0.1372	0.42	0.14	4.029304029	4.03>1.96	SI	SI
	Siempre	14	36	0.36	0.64	0.08	0.1568	0.52	0.20	4.487179487	4.49>1.96	SI	SI
17	Nunca	10	26	0.26	0.74	0.07	0.1372	0.39	0.12	3.663003663	3.66>1.96	SI	SI
	Algunas veces	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	11	28	0.28	0.72	0.07	0.1372	0.42	0.14	4.029304029	4.03>1.96	SI	SI
	Siempre	10	26	0.26	0.74	0.07	0.1372	0.39	0.12	3.663003663	3.66>1.96	SI	SI
18	Nunca	3	8	0.08	0.92	0.04	0.0784	0.16	0.00	1.923076923	1.92<1.96	NO	NO
	Algunas veces	14	36	0.36	0.64	0.07	0.1372	0.50	0.22	5.128205128	5.13>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	9	23	0.23	0.77	0.07	0.1372	0.37	0.09	3.296703297	3.30>1.96	SI	SI
	Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
19	Nunca	5	13	0.13	0.87	0.05	0.098	0.23	0.03	2.564102564	2.56>1.96	SI	SI
	Algunas veces	7	18	0.18	0.82	0.06	0.1176	0.30	0.06	2.991452991	2.99>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	15	38	0.38	0.62	0.08	0.1568	0.54	0.23	4.807692308	4.81>1.96	SI	SI
	Siempre	12	31	0.31	0.69	0.07	0.1372	0.44	0.17	4.395604396	4.40>1.96	SI	SI
20	Nunca	3	8	0.08	0.92	0.04	0.0784	0.16	0.00	1.923076923	1.92<1.96	NO	NO
	Algunas veces	8	21	0.21	0.79	0.07	0.1372	0.34	0.07	2.93040293	2.93>1.96	SI	SI
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.08	0.1568	0.49	0.18	4.166666667	4.17>1.96	SI	SI
	Siempre	15	38	0.38	0.62	0.08	0.1568	0.54	0.23	4.807692308	4.81>1.96	SI	SI

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el fin de conocer el nivel de estrés y su influencia en la satisfacción laboral en las áreas de comercio del Centro Comercial Pradera Xela de la ciudad de Quetzaltenango, para determinar los resultados se realizó una escala de Likert sobre los diferentes variables aplicada a los colaboradores.

Robbins, Stephen, Judge y Timothy (2009), comentan que el estrés es una causa insatisfacción con respecto al trabajo y que es el efecto psicológico más simple, aunque pueden ser manifestados en varios niveles psicológicos; como, tensión, angustia, irritabilidad, ansiedad, aburrimiento, nerviosismo, indecisión; inquietud, temor, enojo pudiendo ser constante o desmedido, deseos de insultar, golpear, gritar, pánico que de ser muy intenso podría llegar a paralizar, preocupación excesiva, cambios de humor constantes, depresión, dificultad para tomar decisiones, concentrarse, lentitud de pensamiento. Cuando se delega a las personas un trabajo con múltiples demandas en conflicto, o cuando no existe claridad sobre las tareas a realizar, esto hace que aumente tanto el estrés como la insatisfacción laboral.

Entre la sintomatología relacionada con el estrés y el comportamiento cabe mencionar ausentismo, baja productividad y rotación de personal, así como también los cambios en los hábitos alimenticios, aumento de tabaquismo y alcoholismo, hablar más rápido, inquietud, hiperactividad, bruxismo, tics nerviosos, problemas sexuales, dormir en exceso o insomnio. Por lo cual la persona se ve enfrentado como una demanda u oportunidad que se relaciona con lo que se desea y el resultado es percibido como incierto, tener el poder para lograr obtener buenos resultados es una oportunidad, por ejemplo hay profesionales que tienen presiones y las cargas de trabajo pesadas y períodos de entrega apretados como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo, como también la satisfacción que se consigue por hacerlo.

El 5% de los colaboradores de los diferentes comercios de Xela exteriorizan que al término de la jornada de trabajo siempre se sienten agotados sobre un 56% que indican que algunas veces se sienten agotados, esto depende de la afluencia de personas por temporadas o fines de semana. Las personas comúnmente se encuentran conscientes que el estrés de los colaboradores en una

organización es un problema que aumenta exponencialmente. Al consultarles si piensan que no influyen de forma positiva en el servicio que brindan a las personas que los visitan, el 51% de los encuestados respondió que algunas veces no influye y el 31% que casi siempre no influye, esto demuestra cierto grado de insatisfacción laboral ya que no hay alguna representación de motivación de que el trabajo se esté realizando de tal manera que pueda ser gratificante y sumando a esto el agotamiento al terminar la jornada de trabajo lo cual es un indicador de estrés se puede determinar una relación que tiene con la satisfacción.

Según Román (2008) determina que el estrés tiene orígenes provenientes de las condiciones laborales, por lo que cabe mencionar que se tienen aspectos físicos como el ruido, iluminación y temperatura, también las causas de tipo psicosocial que es todo lo competente a la organización y el diseño de la misma, y por último los niveles de esfuerzo que se realiza en el trabajo y la recompensa que recibe por él, tiene mucha influencia ante el estrés, también lo son los horarios de trabajo y el grado de implicación en la toma de decisiones y dirección en el trabajo. Además, son causa de estrés en el trabajo las pretensiones y aspiraciones que se tienen del mismo y la compensación económica que se recibe por realizarlo, los roles que se juegan la empresa, las relaciones con los demás, los valores y normas que rigen el trabajo. Hay dos tipos de estrés laboral, se encuentra el episódico que es el que se da momentáneamente, este es un tipo que no se prolonga por mucho tiempo y que al ser afrontado o resuelto disminuyen y después desaparecen los síntomas que lo originaron, o también el crónico este se presenta cuando el colaborador se encuentra bajo situaciones estresantes constantes y prolongadas.

En la pregunta si se enfrenta a otra jornada de trabajo se sienten agotados los colaboradores de los diferentes comercios de Pradera Xela el 36% contestó que algunas veces y el 33% casi siempre, esto equivalente a un 69% de la población contra un 21% que señalo que nunca se siente agotados en la siguiente jornada. Y también se les cuestiona si se sienten frustrados en su trabajo el 18% respondió que siempre se frustran, mientras que el 23% comenta que casi siempre lo hace, esto llega a representar un 41% de la población total que indica que se llega estar así en su jornada de trabajo justifican que se debe a las pocas ventas, algunos encuestados indican que se da cuando los clientes solo llegan a ver y no compran, y al respecto al agotamiento al inicio de la jornada fue la mayoría de los colaboradores lo cual se determina como un estrés episódico.

Robbins et.al.(2009) entre lo que cabe mencionar indica que existen factores relevantes para determinar la existencia de satisfacción laboral centrándose en este caso en el factor de recompensas equitativa que se refiere a los sistemas de compensaciones económicas y deben de ser justos y acorde con las expectativas de los colaboradores. La compensación económica debe ser de acuerdo a las habilidades individuales, los salarios dentro del mercado laboral y de las demandas de puesto, así como resultado el aumento en la probabilidad de satisfacción laboral. Y también en el factor de colegas que los apoyen ya que aparte de una compensación económica los colaboradores buscan llenar la necesidad de interacción social dentro de la empresa, motivo el cual el tener compañeros de trabajo que los apoyen y sean amigables es fundamental para el aumento de satisfacción en el trabajo.

El 26% de los encuestados respondieron que siempre acostumbra a recibir sus remuneraciones de forma puntual, el 33% indica que casi siempre, representando un 59% en total de la población que está satisfecha con el pago de sus remuneraciones puntuales contrarios a 18% que indica que nunca lo recibe. En la pregunta donde habla si los colaboradores demuestran interés en conversar con sus compañeros el tiempo necesario el 71% de los colaboradores indicaron que siempre y casi siempre demuestran esa empatía al comunicarse con los de turno, esto demuestra que la comunicación entre los mismo es buena sumado a esto la compensación económica son factores determinantes para la satisfacción de los colaboradores.

Núñez (2010) establece que el impacto que tiene la satisfacción laboral puede influenciar a la productividad, el ausentismo y la rotación laboral, por lo cual se describe dicho impacto de la siguiente forma. Un colaborador con satisfacción laboral es un colaborador productivo, razón por la cual las organizaciones con colaboradores felices tienden a ser más eficientes y por ende la empresa más productiva. Una persona que sufre niveles altos de estrés puede llegar a tener irritabilidad, hipertensión arterial, pérdida de hambre, dificultad para la toma de decisiones ser más propenso a accidentes, entre otros, esto se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, conductuales y psicológicos aquí cabe destacar la insatisfacción y el desinterés.

El 31% de la población dice cumplir con sus metas siempre y el 38% casi siempre en contra de un 13% que nunca llega a las metas, siendo así la mayoría que alcanzan el objetivo pese a eso la

minoría argumenta que se debe a las temporadas altas donde la carga de trabajo es mayor y las metas también. El 36% de la población encuestada refiere que nunca tiene el sentimiento de no importarle lo que les ocurra a las personas que tienen que atender, mientras que un 44% indica que algunas veces no les importa de igual modo, esto comparándolo con el 3% que indica que la minoría siempre tienen ese sentimiento de no importarle sus clientes lo que demuestra estrés debido a la falta de interés por los mismos. Lo que se interpreta un grado de estrés lo que afecta la satisfacción de los colaboradores debido a que un trabajador insatisfecho es poco productivo y falta de interés.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó la existencia de relación entre el estrés y satisfacción de los colaboradores en fechas establecidas debido a que el nivel de afluencia de clientes es mayor al igual que la carga de trabajo.

Se determinó mediante los resultados obtenidos por la escala de Likert que se maneja un estrés moderado y episódico lo que da a lugar un valor positivo ya que no es crónico.

Según los indicadores propuestos en el instrumento utilizado la mayoría de colaboradores reflejan contar con satisfacción laboral ya que existen condiciones de trabajo que los respaldan, colegas que los apoyen, recompensas equitativas y un trabajo desafiante.

Se estableció que el estrés no afecta significativamente la satisfacción de los colaboradores ya que los resultados de estrés son moderados y hay una existencia significativa de satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Establecer metas alcanzables para los vendedores en determinadas temporadas ya que en algunos meses las metas son muy altas en comparación a otras.

Aplicación de técnicas alternativas como mindfulness o biofeedback para disminuir el nivel de estrés.

Fomentar actividades en donde se promueva el trabajo en equipo, el compañerismo para procurar el incremento de satisfacción de los colaboradores.

Llevar acabo los talleres propuestos para minimizar el estrés y aumentar la satisfacción laboral creando un ambiente saludable dentro de la empresa.

VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2012). Iniciación a la práctica de la investigación. Guatemala: Instituto de investigaciones jurídicas Universidad Rafael Landívar.
- Aragón, R. (2011). ¿Qué es el Biofeedback? Obtenido de <https://psiqueviva.com/que-es-el-Biofeedback/>
- Campos, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Casal, G. (2016). Salud aplicaciones y tendencias. Obtenido de https://http://www.fgcasal.org/publicaciones/Libro_salud_aplicaciones_y_tendencias.pdf
- Cruz, N. (2014), Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Barraza (2010) Estudio del estrés. Revista visión educativa iunaes
- Feldman, R. (2006). Psicología con aplicaciones en países de habla hispana. México: Mc Graw-Hill. Sexta edición.
- Fuentes, S (2012), Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Gallego, J., Aguilar, J., Cangas, A., Rosado, A., Langer, A. (2016) Efecto de intervenciones mente/Cuerpo sobre los niveles de ansiedad, estrés y depresión. Revista Psicodidáctica digital 21(1), 87-101. Recuperado de www.ehu.es/revista-psicodidactica.

- García (2011) Salud laboral y salud mental en población trabajadora. Folleto seguridad del trabajo, ciudad universitaria, España

- Gerrig, R. Y Zimbardo, P. (2006). Psicología y Vida. México. Pearson Educación. Décimo séptima edición.

- Guate.com (2015). Artículo sobre Estrés. Obtenido de http://www.deguate.com/artman/publish/ecofin_noticias.shtml

- Guillen, C., Romero, C., Tortuero, M., Gallego, F. (2009). Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral. Madrid: Producción Arteanima, L.S.

- Hanh, Thich (2012). La paz está en tu interior, Prácticas diarias de Mindfulness. Barcelona España: Editoria Espasa Libros. S.L.U.

- Jiménez, D. (2007). Manual de Recursos Humanos. España: ESIC.

- León, C. (2008). Guía de estrés laboral. Gráficas Angelma.

- Lira J. (2014) Satisfacción laboral. Gestión. 25 Diario de Economía y negocios. Perú

- Maslow, A. (2006) Motivación y personalidad. España: Díaz de Santos, S.A. cuarta edición

- Martínez, G. (2015) Estrés laboral. Prensa gráfica. Salvador

- Morales, P. (2011). Guía para construir cuestionarios y escalas de actitudes. Guatemala: URL.

- Núñez, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. Servicios Editorial S.L.

- Ortiz, F. (2008) Vivir sin estrés. México. Editorial Pax. Primera edición

- Pablos, M. (2016), Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis Universidad de Extremadura. España
- Quintanilla, I. (2005), Empresas y personas, (7ª edición), España, Editorial Díaz de Santos S.A.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento organizacional. Teoría y práctica. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. decimotercer edición.
- Román, J (2008) Cómo combatir el estrés laboral. Ibermutuamur. España. Editorial y Producción Arteanima, S.L.
- Scardulla, C. (2007) Fobias, estrés y pánico. Argentina: Editorial Kier. Primera edición
- Solana, S. Y Alicia, O. (2016) Satisfacción laboral genérica. Propiedades psicométricas de una escala medirla. Alternativas Psicológicas.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, Xavier., Paris Georgina y Cela, José. (2011) Competencia de trabajo en equipo. Vol. 15, No. 3 Edición electrónica.
- Varela, O., Puhl, S. Y Izcurdia, M. (2012) Clima laboral en el poder judicial y su incidencia en la salud mental de los profesionales que allí se desempeñan. Anuinvestig. 2012, Vol 19.
- Vargas, J. (2011) Organización del trabajo y satisfacción laboral. México: Universidad de Lasalle Bajío. Vol. 4 Número 7.

IX. ANEXOS

ANEXO I

ACCIONES PARA REDUCIR ESTRÉS Y AUMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Introducción:

Desde el principio de los tiempos se ha enfatizado que en la vida laboral muchas veces no es lo que esperamos y que por consiguiente puede alterar nuestro rendimiento, por lo que surge la necesidad de proyectar un trabajo gratificante para que los empleados encuentren satisfacción y combatan el estrés laboral y sentirse renovados.

Al centrarse en la prevención del conflicto en lugar de la resolución de los problemas se busca eficazmente la mejora continua en las partes involucradas, trabajar que en la medida se beneficia el sentir del colaborador, lo que reduce el estrés y mejora el ambiente laboral.

Justificación:

El estrés en los colaboradores hace énfasis en la satisfacción laboral que pueda tener cada uno de ellos, tomar en cuenta que la empresa tiene la obligación de conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus empleados, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base, ya que si el trabajador se siente bien, la empresa funcionará mucho mejor.

Objetivos

Objetivo General:

Incrementar el nivel de satisfacción laboral para reducir el estrés como potencial en los colaboradores, logrando el trabajo en equipo en los colaboradores de los comercios del Centro Comercial Pradera Xela, de la ciudad de Quetzaltenango.

Objetivos Específicos:

- Establecer estrategias para incrementar la satisfacción y disminuir el estrés por medio de talleres.
- Dar a conocer a los colaboradores la importancia y beneficios de los talleres propuestos

Desarrollo de la propuesta:

Establecer buenas relaciones interpersonales a través de las diferentes técnicas para minimizar el estrés en el área de trabajo.

En la técnica de Mindfulness Hanh (2012) sugiere que todas las actividades que realicemos las hagamos con el completo deseo de realizarlo, comenta también que la mayoría de veces las personas hacen todo de prisa y que no lo disfrutan, que no conocen o no desean conocer el placer de enfocarse en ese momento como el cepillarse los dientes, el despertar todas la mañanas y meditar que los cambios vienen para bien ese día.

Generalmente las personas toman el tiempo como un enemigo ya que todo lo que tenemos que tenemos que hacer como desayunar, dormir, compartir con la familia y los amigos no se brinda la calidad de ese momento, y se debe porque no establecemos tiempos determinados para cada actividad. El Mindfulness es atención, es la capacidad de reconocer lo que está pasando en cada momento, si la concentración y el Mindfulness están en nosotros, si sabemos cómo sumergirnos con tranquilidad en el instante presente, puede que no tengamos que recurrir a ellos para ser felices.

Aragón (2011) comenta que el Biofeedback es un método se utiliza en terapias de condicionamiento de conducta donde los pacientes escuchan las respuestas realizadas por ellos sobre algún tema en particular para luego escucharla después de determinadas técnicas guiadas por el terapeuta, así el individuo toma consciencias de las variaciones realizadas en dicha terapia o sesión aprendiendo a través del ensayo y error ajustando ciertas actitudes.

La función principal es donde el individuo logra comprobar las actividades fisiológicas, y toma conciencia para poder autocorregirla adquiriendo así, una serie de destrezas para el desarrollo en los diferentes ambientes donde el mismo se encuentre, familia, amigos, trabajo, entre otros, funcionando así como el espejo donde ve reflejado sus propias acciones.

Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Xavier, Paris y Cela (2011) comentan que el trabajo en equipo surge del aumento de las actividades y las dificultades que se presentan a raíz del cambio de estructuras y los diferentes procesos en las organizaciones. Analizan cuatro modelos de las competencias que se requieren para el trabajo en equipo que son representativos.

El trabajo en equipo se llega a considerar un punto clave y una ventaja competitiva entre y dentro de las empresas por lo que se emplean cada vez más los equipos en las organizaciones, y llega así a ser considerado como unidad que genera más beneficios que un solo colaborador.

Descripción del proyecto:

Realizar talleres o programas de capacitación ello nace de la necesidad de incrementar la satisfacción laboral y reducir el estrés en los colaboradores de los comercios del Centro Comercial Pradera Xela, de la ciudad de Quetzaltenango y así tener un mejor desempeño al agilizar los procesos establecidos en los puestos de trabajo para la mejora continua.

Los patronos serán los encargados de la ejecución de los talleres de capacitación proponiendo a un capacitador competente para los temas propuestos, queda a criterio de la misma el período de tiempo entre cada tema a impartir según los planes anuales de capacitaciones.

Para el aumento de la satisfacción laboral, se desarrollan capacitaciones programadas de forma estratégica durante el año, los temas sugeridos tiene como propósito que cada organización busque el capacitador idónea para que pueda cumplir con los objetivos propuestos.

Cronograma

Actividad	Duración	Responsable	Dirigido	Lugar	Materiales
Taller para establecer buenas relaciones con los compañeros	2 horas	Capacitador	Todo el personal	Salón de cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Cañonera y computadora. Q. 150.00 • Marcadores y pliegos de papel. Q.50.00 • Material informativo Q.100.00 • Refacción Q. 200 • Capacitador Q. 1500.00
Capacitación de Mindfulness	2 horas	Capacitador	Todo el personal	Salón de cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Cañonera y computadora. Q. 150.00 • Marcadores y pliegos de papel. Q.50.00 • Material informativo Q.100.00 • Refacción Q. 200 • Capacitador Q. 1500.00
Capacitación de biofeedback	2 horas	Capacitador	Todo el personal	Salón de cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Cañonera y computadora. Q. 150.00 • Marcadores y pliegos de papel. Q.50.00 • Material informativo Q.100.00 • Refacción Q. 200 • Capacitador Q. 1500.00
Taller de trabajo en equipo	2 horas	Capacitador	Todo el personal	Salón de cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Cañonera y computadora. Q. 150.00 • Marcadores y pliegos de papel. Q.50.00 • Material informativo Q.100.00 • Refacción Q. 200 • Capacitador Q. 1500.00

Recurso

Humanos

Participación de los colaboradores de los comercios del Centro Comercial Pradera Xela, de la ciudad de Quetzaltenango.

Evaluación:

La evaluación del programa de capacitaciones y talleres para reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral se realiza a través de boletas de cuestionamiento según los temas impartidos, con el fin de conocer que se alcanzaron los objetivos deseados. También se puede realizar una evaluación a través de una lista de control de forma periódica para conocer que los temas se apliquen. Ver anexo III.

Anexo II

Instrumento

BOLETA ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

Como parte de la investigación, este instrumento tiene como objetivo determinar el nivel de estrés y su influencia con la satisfacción laboral en las áreas de comercio del Centro Comercial

Género: F ___ M ___ Puesto que desempeña: _____
Grado académico: _____ Religión: _____
Tiempo de laborar para la empresa: _____

Pradera Xela, por lo tanto la información obtenida será única y exclusivamente con fines de estudio.

Instrucciones: Cada pregunta tiene cuatro posibles respuestas, según la siguiente clasificación:

1. Nunca
2. Algunas veces
3. Casi siempre
4. Siempre

MARQUE CON UNA X en la casilla correspondiente a la afirmación que considere que representa su percepción en su trabajo.

		1	2	3	4
1	Al término de la jornada de trabajo me siento agotado.				
2	Si me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.				
3	Al trabajar todo el día con la gente me cansa.				
4	Resuelvo los problemas que tengo que atender.				
5	Mi trabajo me está desgastando.				
6	No influyo positivamente en el servicio que brindo a las personas que nos visitan.				

7	Mi agresividad con la gente es más frecuente.				
8	Me preocupa que este trabajo me genere cambios emocionales.				
9	Me frustro con mi trabajo.				
10	Realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.				
11	Siento temor cuando atiendo a los clientes.				
12	Pienso que todo está bien y nada malo puede suceder.				
13	Acostumbro a recibir mis remuneraciones puntuales.				
14	Tengo iniciativa aun cuando está mi jefe.				
15	Busco alternativas para mejorar día con día el trato con las personas.				
16	Me motivo para conocer nuevos procesos o estrategias para vender eficientemente.				
17	Conozco las políticas establecidas en la empresa.				
18	Reconozco que soy parte importante para el crecimiento de la empresa.				
19	Cumplo con las metas establecidas en las ventas.				
20	Demuestro interés en conversar con mis compañeros el tiempo necesario.				

Anexo III

Boleta de cuestionario.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
BOLETA DE CUESTIONAMIENTO

Hoja de Evaluación Capacitador/Curso

Nombre que aparecerá en el diploma: _____

Departamento: _____

Puesto: _____

Según su criterio, la capacitación estuvo:

Excelente: Bueno: Reg: Faltó información Mala

¿Qué esperaba aprender en el curso?

Datos del curso: _____

Lo que aprendió:

¿Cómo lo aplicará en su trabajo? _____

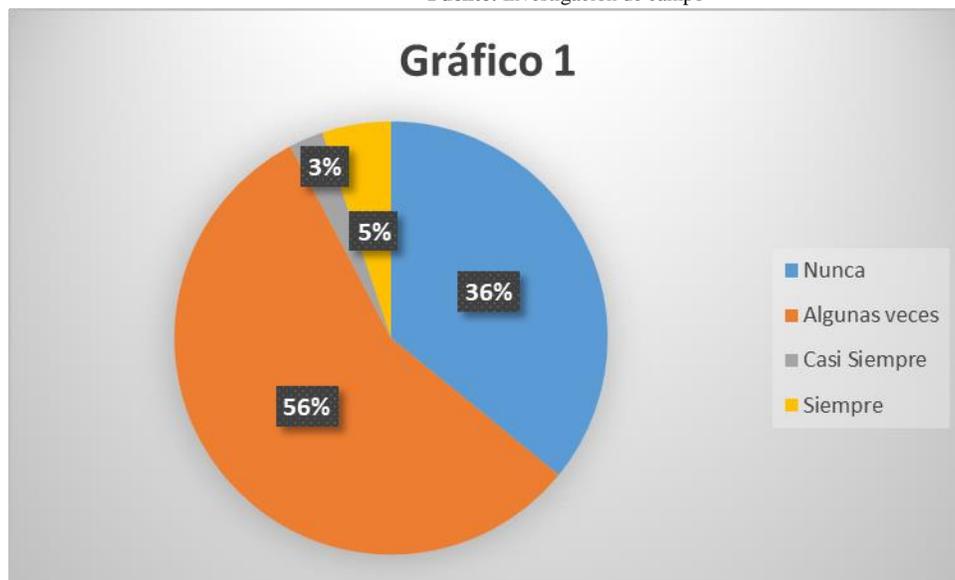
An
Gr:
A c
las

Por este medio acepto que la información es confiable y honesta basado a la experiencia de los temas recibidos.

Firma _____

Nunca	14	36%
Algunas veces	22	56%
Casi Siempre	1	3%
Siempre	2	5%

Fuente: Investigación de campo



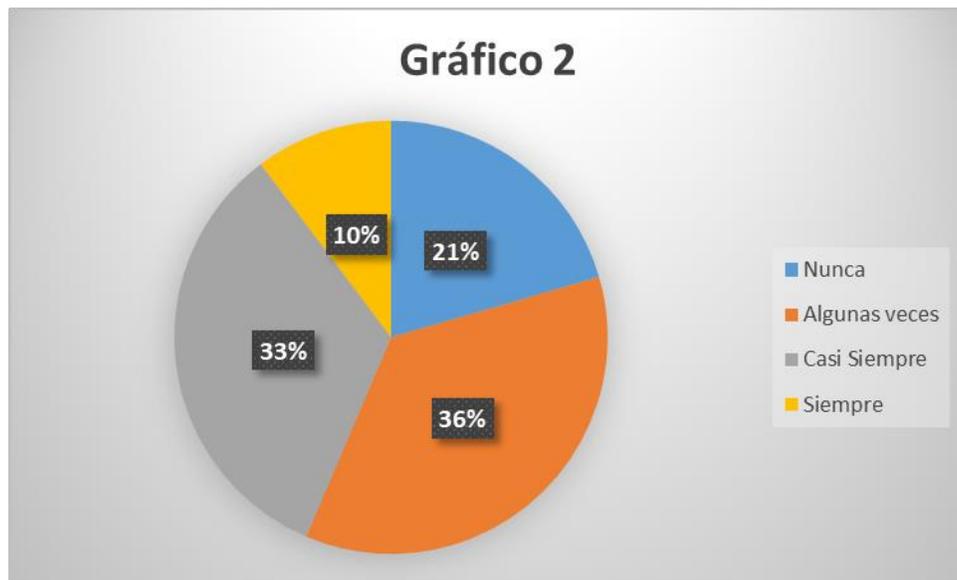
Fuente: Cuadro No. 1

En la gráfica 1, muestra que tres personas se sienten siempre y casi siempre agotados, mientras que treinta y seis personas distribuidas en algunas veces y nunca se sienten agotados al término de la jornada.

2. Si me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado

Nunca	8	21%
Algunas veces	14	36%
Casi Siempre	13	33%
Siempre	4	10%

Fuente: Investigación de campo



Fuente: Cuadro No. 2

En la gráfica 2, diecisiete personas indicaron que al enfrentarse a otra jornada de trabajo se sienten agotados en los ítems siempre y casi siempre, mientras que la otra parte de la población comentó que algunas veces y nunca se siente agotados.

3. Al trabajar todo el día con la gente me cansa

Nunca	8	21%
Algunas veces	14	36%
Casi Siempre	11	28%
Siempre	6	15%

Fuente: Investigación de campo



Fuente: Cuadro No. 3

En la gráfica 3, seis personas comentaron que al trabajar todo el día con personas siempre se cansan, mientras que once personas indicaron que casi siempre se cansan.

4. Resuelvo los problemas que tengo que atender

Nunca	6	15%
Algunas veces	8	21%
Casi Siempre	13	33%
Siempre	12	31%

Fuente: Investigación de campo



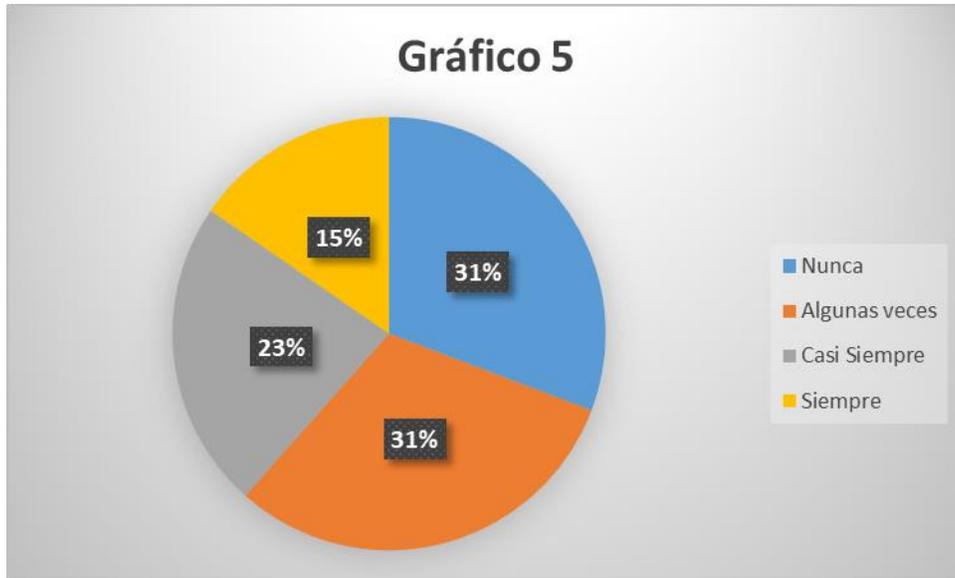
Fuente: Cuadro No. 4

En la gráfica 4, doce personas comentaron que siempre resuelven los problemas que tienen que atender y trece personas indicaron que casi siempre lo resuelven.

5. Mi trabajo me está agotando

Nunca	12	31%
Algunas veces	12	31%
Casi Siempre	9	23%
Siempre	6	15%

Fuente: Investigación de campo



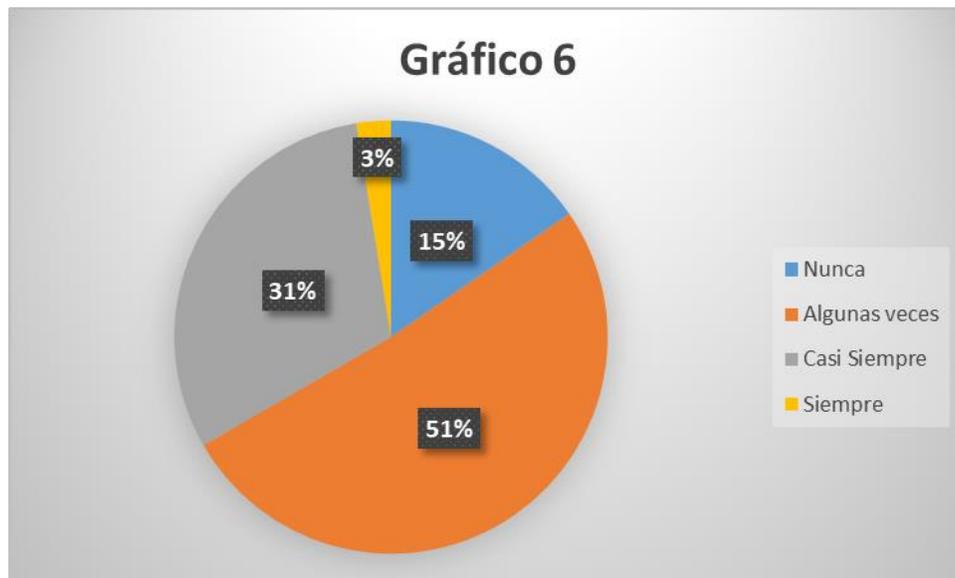
Fuente: Cuadro No. 5

En la gráfica 5, doce personas indicaron que nunca sienten que su trabajo les está agotando, doce personas expresaron que algunas veces.

6. No influyo positivamente en el servicio que brindo a las personas que nos visitan.

Nunca	6	15%
Algunas veces	20	51%
Casi Siempre	12	31%
Siempre	1	3%

Fuente: Investigación de campo



Fuente: Cuadro No. 6

En la gráfica 6, una persona indicó que no influye positivamente en el servicio que brinda a las personas que los visitan, mientras que doce personas expresaron que casi siempre no influyen.

7. Mi agresividad con la gente es más frecuente

Nunca	12	31%
Algunas veces	12	31%
Casi Siempre	9	23%
Siempre	6	15%

Fuente: Investigación de campo



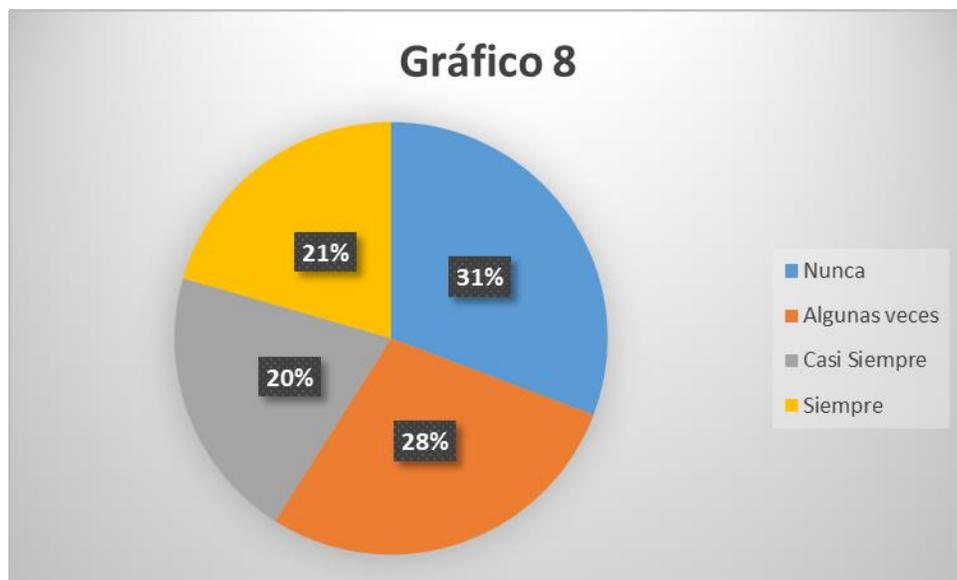
Fuente: Cuadro No. 7

En la gráfica 7, seis personas indicaron que su agresividad con la gente es más frecuente, y nueve personas comentaron que casi siempre es más frecuente.

8. Me preocupa que este trabajo me genere cambios emocionales

Nunca	12	31%
Algunas veces	11	28%
Casi Siempre	8	21%
Siempre	8	21%

Fuente: Investigación de campo



Fuente: Cuadro No. 8

En la gráfica 8, ocho personas indicaron que siempre les preocupa que el trabajo le genere cambios emocionales, un número igual comenta que casi siempre.

9. Me frustro en mi trabajo.

Nunca	10	26%
Algunas veces	13	33%
Casi Siempre	9	23%
Siempre	7	18%

Fuente: Investigación de campo



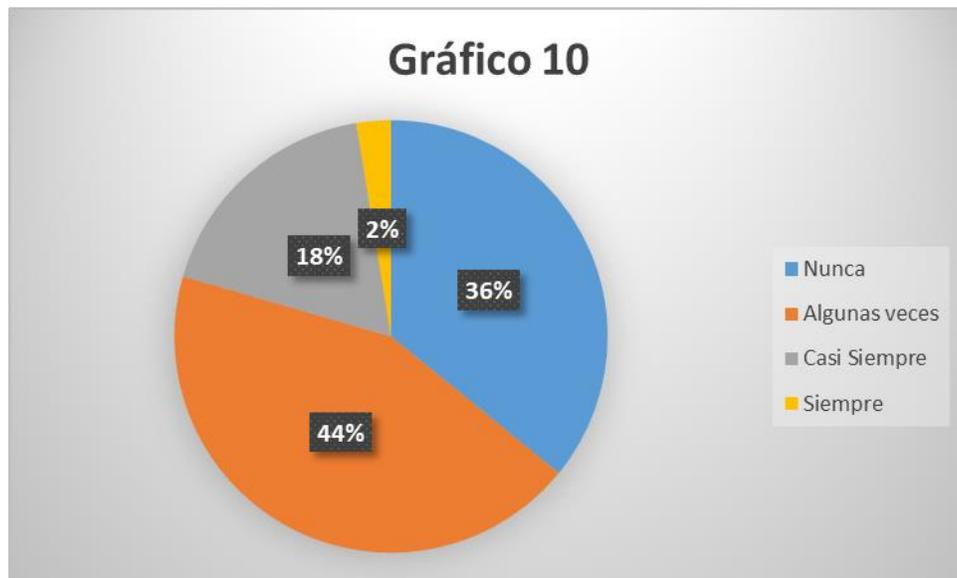
Fuente: Cuadro No. 9

En la gráfica 9, siete personas indicaron que se sienten frustrados en su trabajo, nueve personas indicaron que casi siempre.

10. Realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender

Nunca	14	36%
Algunas veces	17	44%
Casi Siempre	7	18%
Siempre	1	3%

Fuente: Investigación de campo



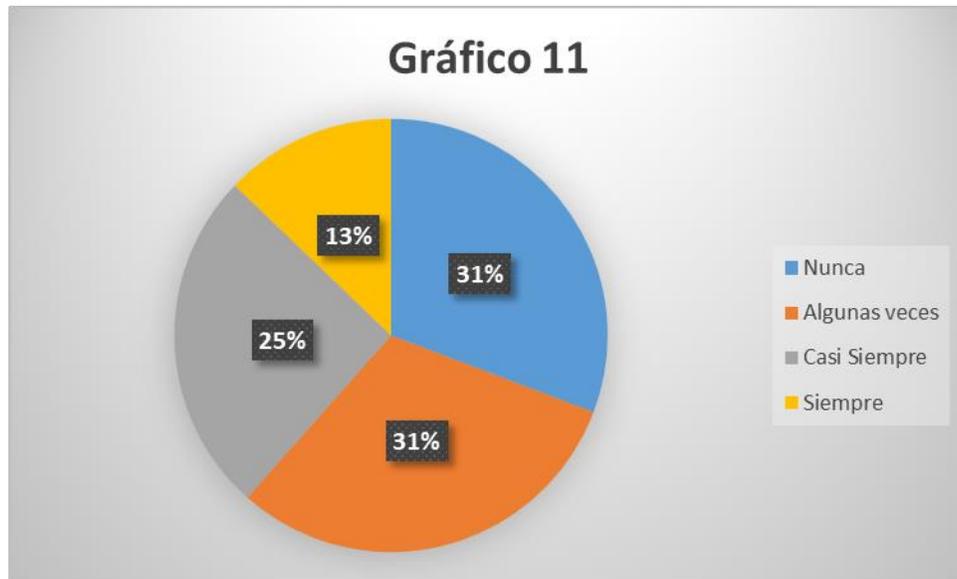
Fuente: Cuadro No. 10

En la gráfica 10, una persona indicó que realmente no le importa lo que le sucede a las personas que tiene que atender, y un número de siete personas comentan que casi siempre no les importa.

11. Siento temor cuando atiendo a los clientes

Nunca	12	31%
Algunas veces	11	28%
Casi Siempre	8	21%
Siempre	8	21%

Fuente: Investigación de campo



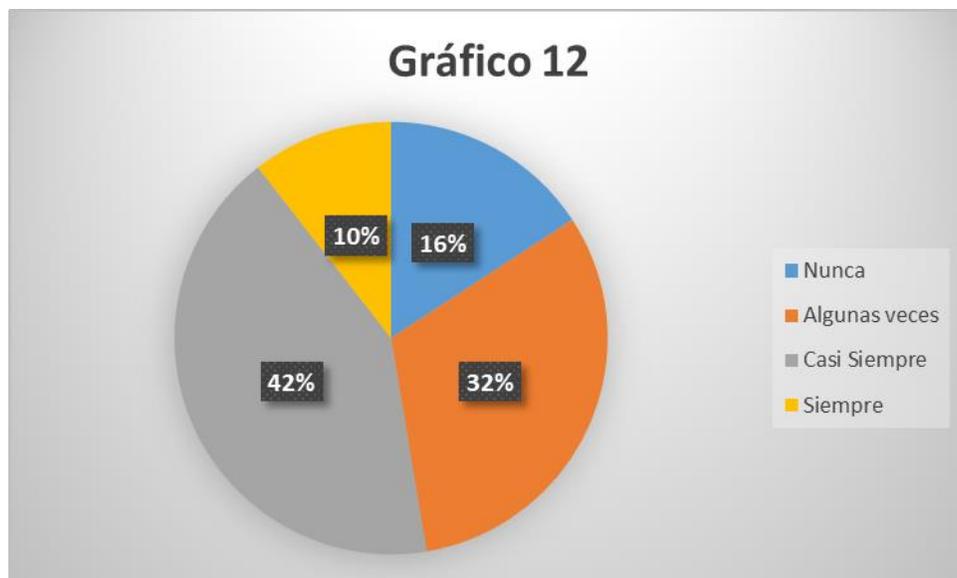
Fuente: Cuadro No. 11

En la gráfica 11, once personas indicaron que sienten temor siempre que atienden a una persona, un número igual de encuestados indicó que casi siempre sienten ese temor.

12. Pienso que todo está bien y nada malo puede suceder

Nunca	12	31%
Algunas veces	11	28%
Casi Siempre	8	21%
Siempre	8	21%

Fuente: Investigación de campo



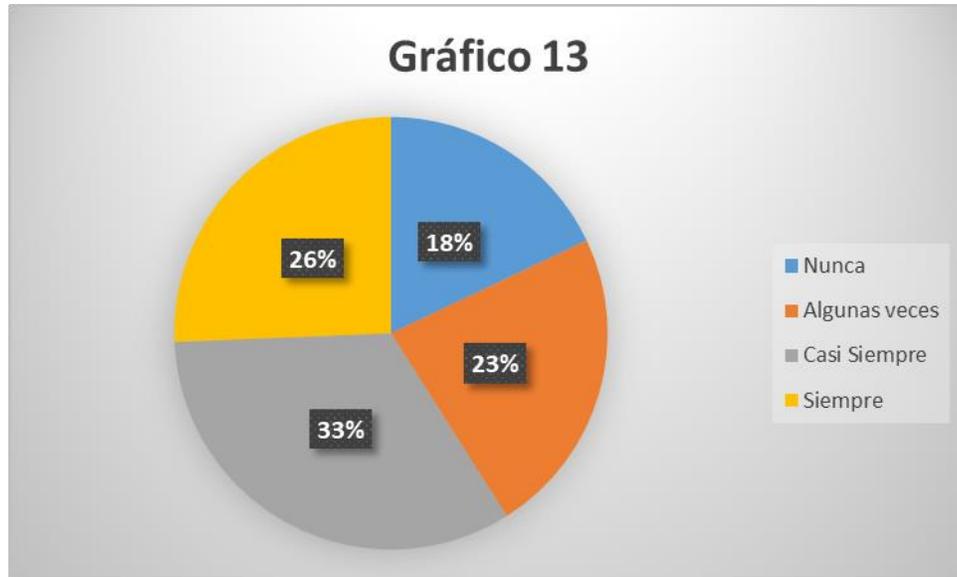
Fuente: Cuadro No. 12

En la gráfica 12, ocho personas indicaron que siempre sienten que todo está bien y que nada malo puede salir en la jornada de trabajo, un número igual tiene ese sentir casi siempre.

13. Acostumbro a recibir mis remuneraciones puntuales.

Nunca	7	18%
Algunas veces	9	23%
Casi Siempre	13	33%
Siempre	10	26%

Fuente: Investigación de campo



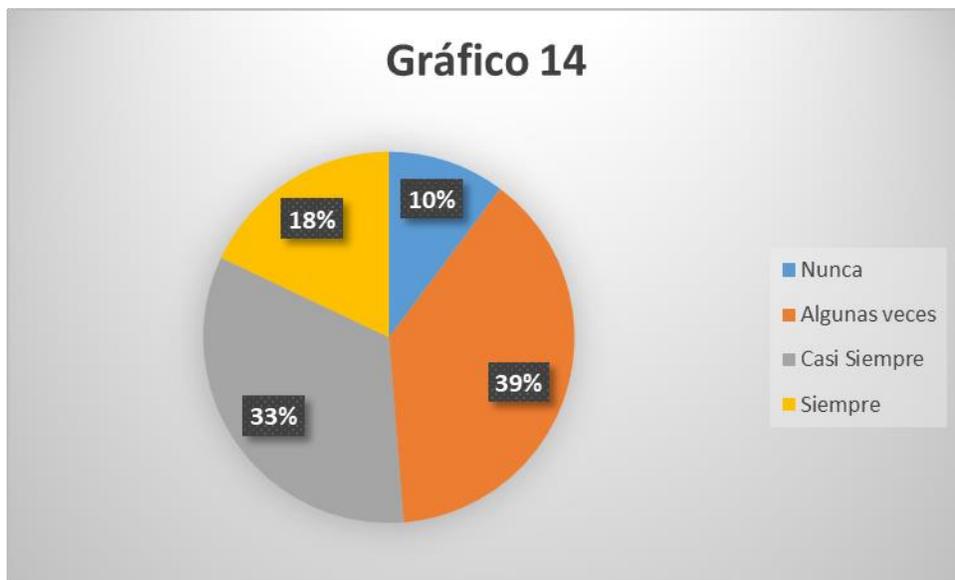
Fuente: Cuadro No. 13

En la gráfica 13, indicaron que siempre reciben sus remuneraciones puntuales, un número mayor de trece personas indicaron que casi siempre.

14. Tengo iniciativa aun cuando está mi jefe

Nunca	4	10%
Algunas veces	15	38%
Casi Siempre	13	33%
Siempre	7	18%

Fuente: Investigación de campo



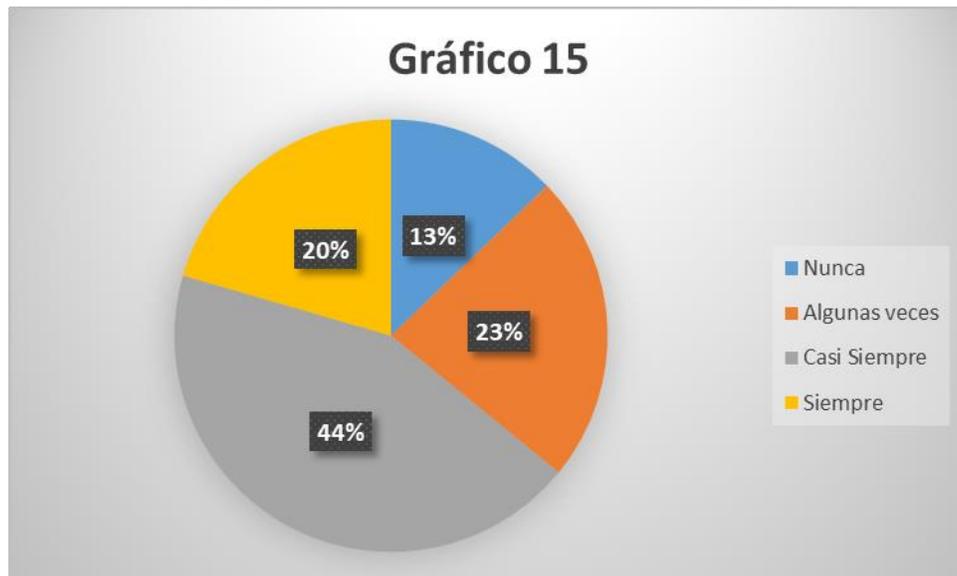
Fuente: Cuadro No. 14

En la gráfica 14, siete personas indicaron que tienen iniciativa aun cuando está su jefe, y trece encuestados casi siempre tienen esa iniciativa.

15. Busco alternativas para mejorar día con día el trato con las personas.

Nunca	5	13%
Algunas veces	9	23%
Casi Siempre	17	44%
Siempre	8	21%

Fuente: Investigación de campo



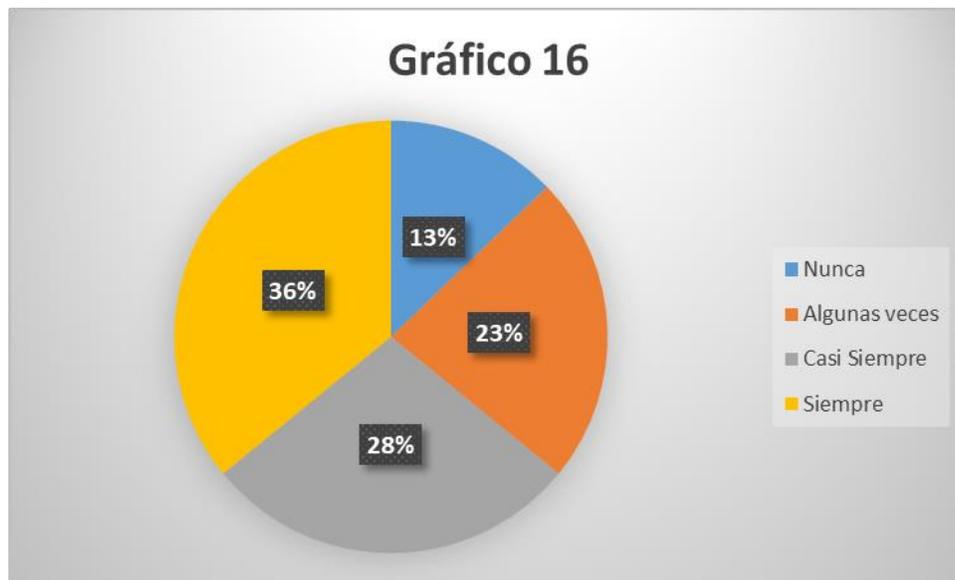
Fuente: Cuadro No. 15

En la gráfica 15, ocho personas indicaron que buscan alternativas para mejorar día con día el trato con las personas, y diecisiete indicaron que casi siempre buscan esa alternativa.

16. Me motivo para conocer nuevos procesos o estrategias para vender eficientemente

Nunca	5	13%
Algunas veces	9	23%
Casi Siempre	11	28%
Siempre	14	36%

Fuente: Investigación de campo



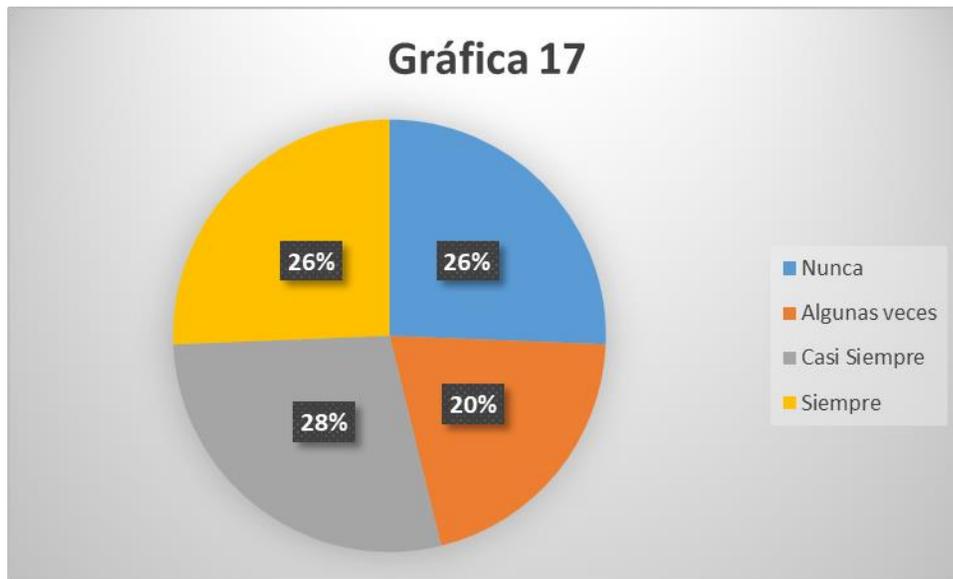
Fuente: Cuadro No. 16

En la gráfica 16, catorce personas encuestadas indicaron que siempre se sienten motivadas al conocer nuevos procesos o estrategias para vender eficientemente, once personas indicaron que casi siempre se sienten motivadas.

17. Conozco las políticas establecidas en la empresa.

Nunca	10	26%
Algunas veces	8	21%
Casi Siempre	11	28%
Siempre	10	26%

Fuente: Investigación de campo



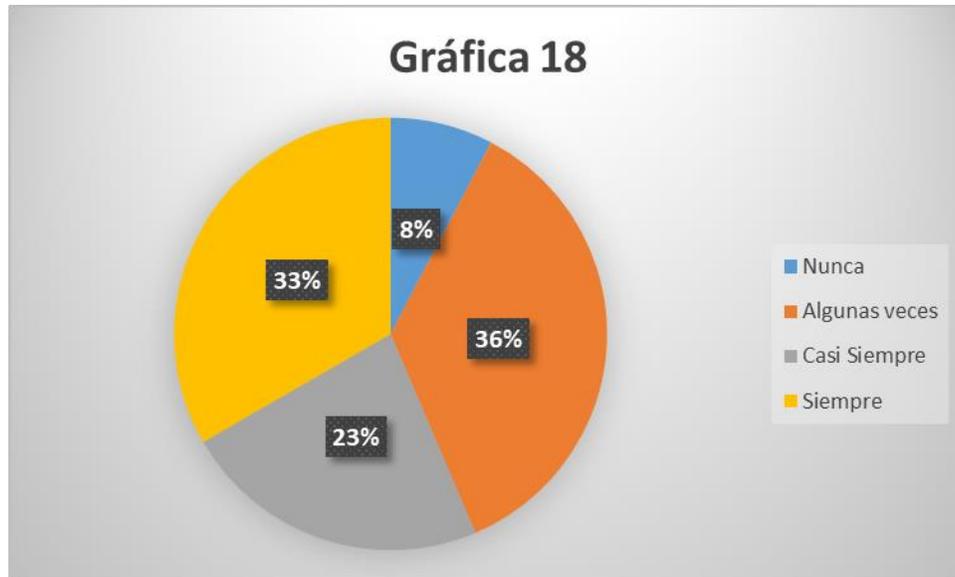
Fuente: Cuadro No. 17

En la gráfica 17, diez personas encuestadas indicaron que siempre han conocido las políticas establecidas de la empresa y once personas que casi siempre lo han conocido.

18. Reconozco que soy parte importante para el crecimiento de la empresa.

Nunca	3	8%
Algunas veces	14	36%
Casi Siempre	9	23%
Siempre	13	33%

Fuente: Investigación de campo



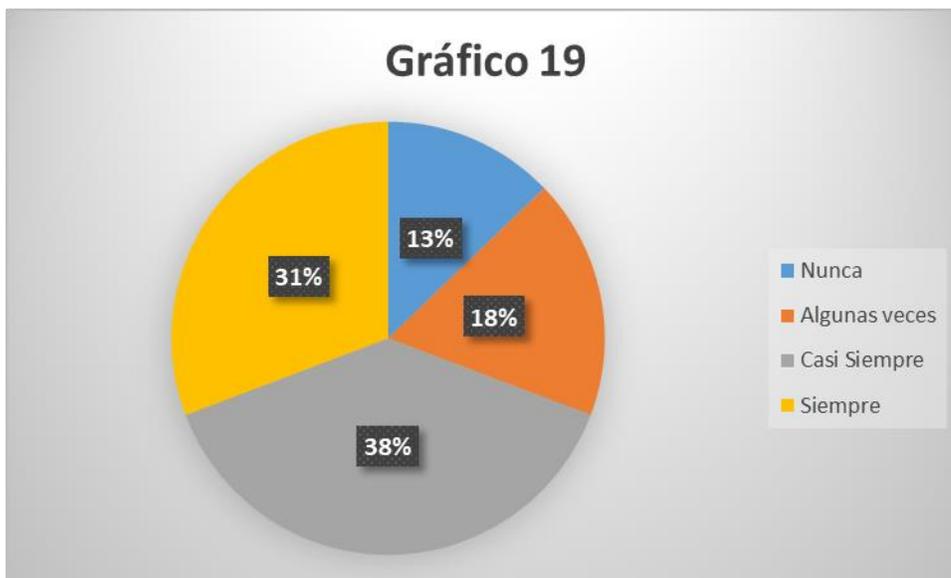
Fuente: Cuadro No. 18

En la gráfica 18, trece personas indicaron que se siente motivado a conocer nuevos procesos o estrategias para vender eficientemente y nueve personas indicaron que casi siempre.

19. Cumplimiento con las metas establecidas en las ventas.

Nunca	5	13%
Algunas veces	7	18%
Casi Siempre	15	38%
Siempre	12	31%

Fuente: Investigación de campo



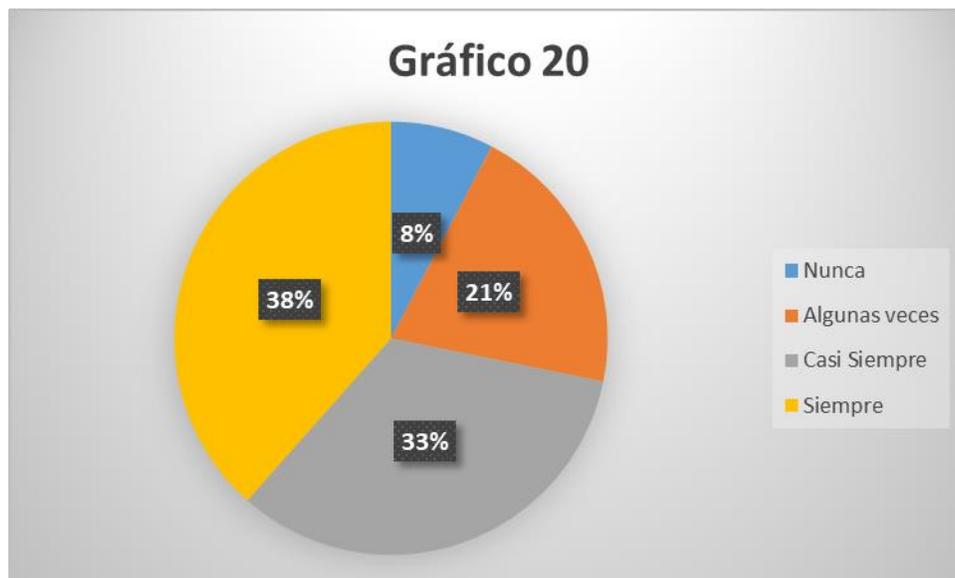
Fuente: Cuadro No. 19

En la gráfica 19, doce personas indicaron que siempre cumplen con las metas establecidas en las ventas. Y quince personas que casi siempre, mientras que la otra parte de los encuestados que algunas veces y nunca.

20. Demuestro interés en conversar con mis compañeros el tiempo necesario

Nunca	3	8%
Algunas veces	8	21%
Casi Siempre	13	33%
Siempre	15	38%

Fuente: Investigación de campo



Fuente: Cuadro No. 20

En la gráfica 20, quince personas encuestadas indicaron que demuestran interés en conversar con sus compañeros el tiempo necesario y trece personas comentaron que casi siempre demuestran ese interés.