



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN LOGÍSTICA
EN VESTA CUSTOMS.**

SUSTENTADO POR:

GABRIELA GISELLE TORRES CASTRO

KAREN DOMITILA VASQUEZ GUZMAN

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

MAYO, 2022

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADEMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

DIRECTORA UNITEC CAMPUS S.P.S

MARIA ROXANA ESPINAL

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN LOGÍSTICA
EN VESTA CUSTOMS.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DIRECCIÓN
EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
CARLOS ANTONIO TRIMINIO**

**ASESOR TEMÁTICO
GABRIELA HUNG MEJÍA**

**MIEMBROS DE LA TERNA
ALDO CRASO ZAVALA
YURI ALONSO RAMOS
WILSON RODRIGUEZ AGUILAR**



FACULTAD DE POSTGRADO

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN VESTA CUSTOMS.

AUTORES:

GABRIELA GISELLE TORRES CASTRO

KAREN DOMITILA VASQUEZ GUZMAN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en analizar la situación laboral actual de los colaboradores de la unidad de gestión logística de la empresa Vesta Customs, 2022. El cual tiene como objetivo determinar la relación entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, con un alcance de tipo descriptivo bajo la aplicación del instrumento de la encuesta Google forms, la cual fue aplicada a 42 colaboradores hombres y mujeres. Los resultados obtenidos a través de la encuesta y según análisis estadísticos nos arrojan que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral, en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística. La satisfacción laboral se ve afectada por el estrés laboral en el 1.8% de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Satisfacción Laboral.



POSTGRADUATE FACULTY

JOB STRESS AND JOB SATISFACTION IN THE EMPLOYEES OF THE LOGISTIC MANAGEMENT UNIT AT VESTA CUSTOMS.

AUTHORS:

GABRIELA GISELLE TORRES CASTRO
KAREN DOMITILA VASQUEZ GUZMAN

ABSTRACT

This research focuses on analyzing the current employment situation among the employees in the logistics management unit of Vesta Customs company, 2022. The objective of which is to determine the relationship between the variables of job stress and job satisfaction. For this research, a quantitative approach was proposed, with a descriptive scope under the application of the Google Forms survey, which was applied to 42 staff. The results obtained through the survey and according to statistical analysis show us that there is no relationship between the level of work stress and the level of job satisfaction, within the staff of the Logistics Management Unit. Job satisfaction is affected by job stress in 1.8% of the employees of the Logistics Management Unit.

Palabras Claves: Job Stress, Job Satisfaction.

DEDICATORIA

La presente investigación primeramente va dedicada a Dios, ya que es el quien nos guío, nos dio la sabiduría y el esfuerzo para poder culminar con el presente trabajo. En segunda instancia a nuestros padres por acompañarnos en todo el proceso de estudio, alentándonos y aconsejándonos en todo momento, gracias eternas por la confianza puesta en nosotros. A la Universidad tecnológica Centroamericana por darnos el espacio, los recursos, los catedráticos adecuados para poder llevar a cabo nuestros estudios de maestría.

Gabriela Giselle Torres Castro

Karen Domitila Vasquez Guzmán

AGRADECIMIENTO

Primeramente, damos gracias a Dios quien ha sido guía en todas las metas y planes propuestos a lo largo de este camino, él es quien nos ayudó a tener la sabiduría y poner en práctica todos los conocimientos aprendidos en la Maestría. Al asesor metodológico y temático por el tiempo, y sus conocimientos compartidos con nosotros para poder llevar a cabo esta investigación. Así mismo agradecemos a cada uno de nuestros catedráticos universitarios, que siempre estuvieron formándonos, alentándonos y dando consejos para seguir adelante en nuestra carrera profesional. Y por último a Grupo Vesta por aceptar que desarrollaremos la investigación.

Gabriela Giselle Torres Castro

Karen Domitila Vasquez Guzmán

ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.5 JUSTIFICACIÓN	5
1.6 VIABILIDAD	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	7
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	9
2.1.3 ANÁLISIS DEL INTERNO	11
2.2.1 ESTRÉS LABORAL	17
2.2.2 LA SATISFACCIÓN LABORAL	22
2.2.3 RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES.....	25
2.3 CONCEPTUALIZACIONES	26
2.3.1 SATISFACCIÓN LABORAL.....	26
2.3.2 APOYO SOCIAL	28
2.5 MARCO LEGAL	28
2.5.1 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA SOCIEDAD MERCANTIL VESTA CUSTOMS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE. (ver anexos).....	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	29
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	29
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	30
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	34
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.3.1 POBLACIÓN	36
3.3.2 MUESTRA.....	36
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	37
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA.....	37
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	37
3.4.1 INSTRUMENTOS.....	37
3.4.2 TÉCNICAS	39

3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	39
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS.....	39
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	40
CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y RESULTADOS.....		41
4.1	COMPARACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE ANÁLISIS Y DE RESPUESTA.....	41
4.2	VARIABLE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL.....	41
4.2.1	DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL.....	41
4.2.3	DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL.....	46
4.2.4	DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL DEL ENTORNO.....	49
4.2.5	DIMENSIÓN BIENESTAR FÍSICO.....	51
4.3.1	DIMENSIÓN COMPENSACIONES.....	56
4.3.1	DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL.....	59
4.3.2	DIMENSIÓN HIGINE Y SEGURIDAD.....	62
4.3.3	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN.....	67
4.3.4	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN EN EL PUESTO.....	70
4.4	COMPARACIÓN DE DIMENSIONES.....	78
4.5	COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	81
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		82
5.1	CONCLUSIONES.....	82
5.2	RECOMENDACIONES.....	83
CAPÍTULO VI: APLICABILIDAD.....		84
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	84
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	84
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	85
6.3.1	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	85
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO A DETALLE DE LA PROPUESTA.....	85
6.4.1	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	85
6.4.2	DESARROLLO DE LOS ELEMENTOS.....	86
6.4.3	MEDIDAS DE CONTROL (INDICADORES Y MEDICIONES).....	86
6.5	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO.....	87
6.5.1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	87
6.5.2	CRONOGRAMA DE PRESUPUESTO.....	90
BIBLIOGRAFÍA.....		91
ANEXOS.....		94

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	27
TABLA 2 MATRIZ METODOLÓGICA.....	30
TABLA 3 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
TABLA 4 ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH.....	39
TABLA 5 PLAN DE ACCIÓN BIENESTAR LABORAL.....	89
TABLA 6 CRONOGRAMA DE PRESUPUESTO.....	90

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 FODA VESTA CUSTOMS	15
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA UNIDAD GESTIÓN LOGÍSTICA	16
ILUSTRACIÓN 3 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL	21
ILUSTRACIÓN 4 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
ILUSTRACIÓN 5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	35
ILUSTRACIÓN 6 REPRESENTACIÓN DE UNA MUESTRA.....	
ILUSTRACIÓN 7 PREGUNTA 1 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	42
ILUSTRACIÓN 8 PREGUNTA 2 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	42
ILUSTRACIÓN 9 PREGUNTA 3 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	43
ILUSTRACIÓN 10 PREGUNTA 4 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	43
ILUSTRACIÓN 11 PREGUNTA 5 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	44
ILUSTRACIÓN 12 PREGUNTA 6 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	44
ILUSTRACIÓN 13 PREGUNTA 7 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	45
ILUSTRACIÓN 14 PREGUNTA 8 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	45
ILUSTRACIÓN 15 PREGUNTA 9 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	46
ILUSTRACIÓN 16 PREGUNTA 10 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	47
ILUSTRACIÓN 17 PREGUNTA 11 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	47
ILUSTRACIÓN 18 PREGUNTA 12 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	48
ILUSTRACIÓN 19 PREGUNTA 13 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	48
ILUSTRACIÓN 20 PREGUNTA 14 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	49
ILUSTRACIÓN 21 PREGUNTA 15 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	50
ILUSTRACIÓN 22 PREGUNTA 16 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	50
ILUSTRACIÓN 23 PREGUNTA 17 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	51
ILUSTRACIÓN 24 PREGUNTA 18 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	51
ILUSTRACIÓN 25 PREGUNTA 19 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	52
ILUSTRACIÓN 26 PREGUNTA 20 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	52
ILUSTRACIÓN 27 PREGUNTA 21 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	53

ILUSTRACIÓN 28 PREGUNTA 22 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	53
ILUSTRACIÓN 29 PREGUNTA 23 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	54
ILUSTRACIÓN 30 PREGUNTA 24 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....	54
ILUSTRACIÓN 31 PREGUNTA 25 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	55
ILUSTRACIÓN 32 PREGUNTA 26 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	55
ILUSTRACIÓN 33 PREGUNTA 25 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	57
ILUSTRACIÓN 34 PREGUNTA 26 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	57
ILUSTRACIÓN 35 PREGUNTA 27 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	58
ILUSTRACIÓN 36 PREGUNTA 28 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	58
ILUSTRACIÓN 37 PREGUNTA 29 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	59
ILUSTRACIÓN 38 PREGUNTA 30 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	60
ILUSTRACIÓN 39 PREGUNTA 31 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	60
ILUSTRACIÓN 40 PREGUNTA 32 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	61
ILUSTRACIÓN 41 PREGUNTA 33 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	61
ILUSTRACIÓN 42 PREGUNTA 34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	62
ILUSTRACIÓN 43 PREGUNTA 34 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	63
ILUSTRACIÓN 44 PREGUNTA 35 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	63
ILUSTRACIÓN 45 PREGUNTA 37 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	64
ILUSTRACIÓN 46 PREGUNTA 38 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	65
ILUSTRACIÓN 47 PREGUNTA 39 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	65
ILUSTRACIÓN 48 PREGUNTA 40 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	66
ILUSTRACIÓN 49 PREGUNTA 41 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	66
ILUSTRACIÓN 50 PREGUNTA 42 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	67
ILUSTRACIÓN 51 PREGUNTA 43 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	68
ILUSTRACIÓN 52 PREGUNTA 44 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	68
ILUSTRACIÓN 53 PREGUNTA 45 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	69
ILUSTRACIÓN 54 PREGUNTA 46 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	70
ILUSTRACIÓN 55 PREGUNTA 47 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	71
ILUSTRACIÓN 56 PREGUNTA 48 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	71
ILUSTRACIÓN 57 PREGUNTA 49 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	72
ILUSTRACIÓN 58 PREGUNTA 50 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	73
ILUSTRACIÓN 59 PREGUNTA 51 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	73
ILUSTRACIÓN 60 PREGUNTA 52 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	74
ILUSTRACIÓN 61 ENCUESTA ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	75
ILUSTRACIÓN 62 ENCUESTA ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	75

ILUSTRACIÓN 63 ENCUESTA ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	76
ILUSTRACIÓN 64 ENCUESTA ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	76
ILUSTRACIÓN 65 ENCUESTA ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	77
ILUSTRACIÓN 66 DIMENSIONES ESTRÉS LABORAL.....	78
ILUSTRACIÓN 67 DIMENSIONES SATISFACCIÓN LABORAL.....	79
ILUSTRACIÓN 68 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL.....	80
ILUSTRACIÓN 69 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	80
ILUSTRACIÓN 70 GRÁFICA COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	81
ILUSTRACIÓN 71 ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL	96
ILUSTRACIÓN 72 ENCUESTA ESTRÉS LABORAL.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DIAGRAMA DE LAS VARIABLES	31
FIGURA 2 HIPÓTESIS.....	34

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo se detalla todo lo correspondiente al planteamiento de la investigación, con su introducción, antecedentes, planteamientos del problema sustentado con teorías, con su objetivo general y sus objetivos específicos, para poder llevar a cabo la investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

Con la presente investigación se pretende evidenciar el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística, y la influencia que esta puede tener con la satisfacción laboral del colaborador, es decir el nivel de conformidad de la persona en cuanto a su ambiente laboral.

En muchas ocasiones las empresas valoran más los resultados y logros obtenidos por sus colaboradores, y están en constante supervisión para el cumplimiento de resultados, sin embargo, descuidan una parte importante que es el recurso humano, su calidad de vida. El estudio de la motivación, la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, nos permite diagnosticar factores y variables, relacionadas con el estado de ánimo de los trabajadores, los cuales pueden influir en el desempeño, esfuerzos, metas y recompensas de cada uno de los colaboradores dentro de la organización (Sanchez, 2014). Sabemos que el recurso humano constituye una de las principales funciones en la empresa, por ende, al tener colaboradores satisfechos, tenemos compromiso y si hay compromiso hay mejores resultados organizacionales.

Actualmente en el mundo laboral está constante cambios, cada vez existe más exigencia para el colaborador, implicando nuevos retos e incremento del trabajo, presentando problemas diarios a causa de todo ello, los cuales podemos etiquetarlo como estrés.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la actualidad los temas como ser estrés laboral y su repercusión en la satisfacción laboral del colaborador, son muy investigados esto en base a que año con año las personas nos vemos expuestas a muchos factores que nos pueden ocasionar el estrés laboral. Son muchas las empresas que ahora están velando por el cuidado o bienestar psicológico de sus colaboradores, ya que entienden que al mantener a sus colaboradores saludables mentalmente tendrán un impacto positivo en la organización y claramente en el recurso humano, el cual conllevará al cumplimiento de objetivos de ambos.

Desde hace ya muchos años, han existido programas o al menos la preocupación de promoción de la salud en el puesto de trabajo. Esto es evidentemente mayor en Estados Unidos, aunque poco a poco se ha ido expandiendo en el territorio europeo. Y esto es así debido a la sospecha relación que realizan los empresarios entre los problemas emocionales de los trabajadores con algunas de sus conductas organizacionales (Salanova, 1999).

Para dicha investigación hemos optado por conocer a detalle el impacto que el estrés laboral puede tener en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs, empresa que inicia operaciones en 1989, en el rubro de la logística. Actualmente la Unidad de Gestión Logística ha tenido un crecimiento en su recurso humano, puesto que ellos son el servicio directo con los clientes que Vesta Customs posee como ser Cargill, Dinant, CHSA, Azunosa, Bimbo, y entre otras empresas grandes en Honduras, y muy seguido obtienen clientes nuevos. Es por ello que para la dirección de la empresa les interesa mucho cuidar este recurso ya que es una Unidad muy importante para el mantenimiento de sus clientes y crecimiento, por esta razón se decide realizar dicha investigación para profundizar en el tema. La empresa en el 2017 decide crear el departamento de Desarrollo Organizacional para potenciar el crecimiento de la organización junto con su recurso humano. Este mismo año el departamento de desarrollo organizacional decide llevar a cabo una encuesta de clima laboral para conocer el estado actual de la compañía. Se tomó como población a los colaboradores de Vesta, los cuales participaron en la muestra 234, tomando como referencia todas las áreas. Al concluir la encuesta se obtuvo 83% de satisfacción laboral, lo cual indico que se encuentra en un estado satisfactorio. Sin embargo, en el 2019 se realiza otra encuesta de clima laboral el cual la calificación estimada fue del 69%. En comparación a los resultados obtenidos en el 2017, se observa una disminución significativa en la

satisfacción laboral, esto significa un 14% menos que el 2017. Sin embargo, anteriormente no se han realizado investigaciones sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral del colaborador en su puesto de trabajo.

El estudio de la salud mental y del bienestar psicológico suscita cada vez más interés por parte de los investigadores y profesionales de la psicología, tanto por las consecuencias negativas que puede tener su deterioro para la empresa y para el individuo como por los beneficios que puede proporcionar (Salanova, 1999).

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Seguidamente de una investigación sobre el tema a tratar, se procede a plantear la problemática y las preguntas de investigación.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Las personas día a día se enfrentan en sus trabajos muchas veces ante diversos factores que impiden su satisfacción laboral en sus puestos de trabajo, uno de dichos factores podría ser que se estén enfrentando a un estrés laboral constante, ya que el ritmo de trabajo en una empresa de logística no es fácil y más si se está en un puesto donde se presta el servicio al cliente, lo cual puede repercutir en el bienestar físico, mental y social del colaborador, y como consecuencia afecta a la organización.

Así también, es importante aclarar que no solo el factor laboral puede repercutir en el nivel de satisfacción laboral que pueda tener el colaborador, si no también aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares (Hannoun, 2011).

Es importante recordar que el recurso más valioso de toda empresa es su recurso humano y por ende se debe cuidar en todos los aspectos (Huamaní, 2003). Actualmente los colaboradores de

la Unidad de Gestión Logística han presentado incomodidades como ser largas horas de trabajo, labores en fines de semana, factor que no está contemplado en su contrato, renuncias por mejor oferta salarial sin existir mucha diferencia con el actual, debido a que este departamento es sumamente importante para la operatividad de la empresa se decidió realizar una investigación sobre el Estrés laboral y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs.

1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión logística en la Empresa Vesta Customs SA de CV?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs?
3. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y el estrés laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión logística en Vesta Customs?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

A continuación, se presentan los objetivos del proyecto los cuales servirán para guía de la investigación y lo que se espera alcanzar con la misma.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral a través de la técnica de encuesta para mejorar las condiciones de satisfacción en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Medir el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs.
- 2) Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs.
- 3.) Describir la relación que existe entre los niveles de estrés y el nivel de satisfacción en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs.
- 4.) Establecer estrategias dentro de la empresa para mejorar la satisfacción laboral de los empleados.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Según (Siegrist, 1996) el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. Uno de los problemas más habituales en la actualidad relacionados con el trabajo es el Estrés laboral y por consecuencia podría llegar a presentar insatisfacción laboral en el puesto de trabajo, incidiendo en el rendimiento de los colaboradores. Es de vital importancia que las empresas cuiden el bienestar de su colaborador ya que, esto también puede afectar su salud mental y física. Y para la empresa podría ser un impacto negativo en el servicio y costos. Es por este motivo que hemos decidido realizar un estudio que permita conocer la incidencia que tiene el Estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión logística en la Empresa Vesta Customs SA de CV. Y de esta forma responder las interrogantes planteadas en la investigación. Esta idea surge debido a que en la empresa Customs, especialmente en el área de Gestión logística los colaboradores se encuentran con alta carga laboral, por lo tanto, deben trabajar más y este estudio permitirá conocer la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción que posee los colaboradores.

1.6 VIABILIDAD

Es posible realizar la investigación ya que existe el apoyo de la empresa, colaboración de los directivos y trabajadores, recursos económicos, tecnológicos, tiempo, bibliografía necesaria.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En este capítulo se plantea el marco teórico el cual tiene como objetivo situar el problema y el resultado de su análisis dentro del conjunto de conocimientos existentes, orientando todo el proceso de investigación.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, en este apartado se presenta el análisis de la situación actual del problema de investigación tanto a nivel de macro entorno, micro entorno y análisis a nivel interno.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

El tema del estrés laboral es un tema abordado en diferentes Tesis a nivel internacional. Es importante saber la actualidad del tema con relación a empresas de otros Países que han dado prioridad a la relación que tiene el estrés laboral con la satisfacción laboral de sus colaboradores, y de esta forma tener un panorama global de cómo está siendo o ha sido tratado el tema de nuestra investigación. Se han encontrado diferentes trabajos de investigación sobre el estrés laboral y satisfacción laboral como también su relación con el desempeño laboral, no solo en empresas sino también en diferentes rubros, con base a la literatura encontrada con relación al tema se encuentran las siguientes:

En la investigación sobre Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, Perú 2017. La Metodología utilizada en esta investigación es el diseño de estudio no experimental, correlacional de corte trasversal, de tipo explicativo, prospectivo; con una población conformada de 60 colaboradores con un muestreo no probabilístico, con aplicación de cuestionarios a través de la técnica la encuesta para medir la variable estrés laboral en sus dimensiones: organizacional, individual y entono y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones: condiciones de trabajo y motivación, de 19 ítems cada cuestionario, a escala de Likert validados a través del Juicio de expertos (V Elkin 1), siendo el resultado de aplicable y con el Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad), se aplicó el SPSS y no se encontraron datos perdidos en la calidad de la base de datos.

En la cual al final del estudio se concluye que existe una correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores se tomaron como objeto de estudio. (Florián, 2017)

En el estudio sobre Relación del Estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Uchumayo Arequipa-Perú, 2018, empearon el diseño de investigación no experimental, por el tiempo es de carácter transversal y es estudio cuantitativo y correlacional, con una población de 165 personas entre personal obrero y administrativo con una muestra de 115 personas de ambos sexos en el cual hicieron uso de del instrumento encuesta la cual aplicada a los colaboradores, y dicha investigación concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés y la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad de Uchumayo, señalando que la motivación de los trabajadores con respecto a las labores desarrolladas en su respectivo puesto de trabajo no son las adecuadas., debido a la monotonía e intrascendencia de sus labores. (Chaco & Guillen, 2018)

En la investigación sobre Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda, Ecuador, 2016. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con el fin de obtener un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y la satisfacción laboral en la empresa. Se aplicó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró a una muestra de 80 trabajadores y lo que resultó a partir de un análisis estadístico que los niveles de estrés laboral en la empresa son bajos, siendo la tecnología, la influencia del líder y el respaldo de grupo, las principales causas que más afectan a esta variable. De acuerdo con la satisfacción, los hallazgos indican que la mayoría del personal se encuentra satisfecho en la empresa, siendo los factores de participación y satisfacción intrínseca, los que más inciden sobre esta variable. Se concluyó que no existe ninguna relación entre las variables, es decir que el estrés y la satisfacción laboral son independientes entre ambos. (Paredes, 2016)

En el estudio titulado Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo; existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en

el personal docente, decir que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral y viceversa. Esta afirmación ha sido contrastada a través de pruebas de regresión aplicadas y en base al estadístico R cuadrado, las variables se encuentran relacionadas en un 97%, lo cual demuestra que existe correlación inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los docentes del nivel secundario de la provincial de Huancayo. Utilizando el método descriptivo y diseño descriptivo – correlacional, con una muestra de 221 docentes del nivel secundario, en la cual se aplicó el inventario de estrés laboral y el cuestionario de satisfacción laboral. Se concluye que los docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo muestran un bajo nivel de estrés, mientras que el nivel de satisfacción laboral es alto. (Zuasnabar E. , 2018)

Los resultados obtenidos en su mayoría comprueban que el estrés laboral incide en los niveles de satisfacción de los colaboradores de las diferentes empresas, organizaciones o rubros (educación, salud, construcción, empresariales) y que esto afecta la salud de los colaboradores (física y mental) repercutiendo en las empresas. Sobre la satisfacción laboral, un estudio realizado en México por parte del Fondo Económico Social indica que el 85% de las personas se sienten satisfechas en sus puestos de trabajo. (CiudadanosEnRed, 2020).

En la aplicación de la encuesta reporte global Randstad workmonitor Q3 2018. La satisfacción laboral más alta fue en México con un índice del 82% de los empleados satisfechos, India con un 81% y los Estados Unidos con un 80% y los países con él dice más bajo de satisfacción laboral son: Japón con un 44% y Hong Kong con un 46%. (RH, 2019)

La satisfacción laboral es de mucha importancia porque cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional, más satisfacciones otorgará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo, el índice de rotación. Cuando a un colaborador se le hace sentir parte de la organización, se le motiva, se le satisface, este optimizará sus esfuerzos y así la organización tendrá resultados satisfactorios. (RH, 2019)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

Es de suma importancia conocer la situación a nivel nacional en cuanto al tema de Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores, esto para poder tener un panorama del abordaje

del tema en empresas, organizaciones o industrias hondureñas que han llevado a cabo estudios y poder conocer sus resultados.

Sabemos que el recurso más importante de toda empresa son sus colaboradores (Huamaní, 2003).

A medida los colaboradores se sientan bien en sus puestos de trabajo, tendrán un mejor rendimiento, es por ello que en la actualidad en empresas gigantes en el mundo le han dado importancia al estrés laboral y la satisfacción por parte de sus empleados.

En nuestro país existen trabajos de investigación realizados sobre estrés laboral y el impacto que ejerce en la satisfacción laboral, estrés laboral y bienestar psicológico, clima, satisfacción laboral y estrés laboral, en específico hay trabajos desarrollados en áreas de la salud, personal de enfermería, en el área de la psicología, personal docente de instituciones educativas de nivel superior, especialmente elaboradas por estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), Universidad Católica de Honduras, estas investigaciones corresponden a temas de satisfacción laboral en el desempeño del personal de enfermería en tiempos de pandemia por Covid 19. Cada uno con su respectiva metodología e instrumentos aplicados y recolección de datos. En las empresas hondureñas no hay evidencia de trabajos de investigación sobre el estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral en los colaboradores, siendo un tema importante para las organizaciones saber en qué condiciones labora su personal, si se encuentra bien dentro de las organizaciones.

Según lecturas realizadas en Honduras durante el apogeo de la pandemia Covid 19 en la cual empresas se vieron en la obligatoriedad de cerrar sus negocios, empresas y hubo pérdidas económicas fue cuando mayor estrés laboral en los colaboradores y bajo rendimiento laboral. Como también hubo empresas que practicaron la resiliencia y se supieron sobreponer ante la crisis y que poco a poco fueron levantándose en los últimos años.

Según Great Place to Work en el año 2021 se encuentran las mejores empresas para trabajar en Honduras, ya sea por condiciones salariales, clima laboral, etc. entre ellas se encuentran:

1. Nestlé Honduras (manufactura y producción)
2. DHL (Honduras) S.A de C.V (transporte)
3. 3M Honduras (Manufactura y producción)
4. Grupo Karim´s (Construcción, infraestructura e inmuebles)
5. Allied Global Corporation (Servicios profesionales)

6. Escuela Agrícola Panamericana Zamorano (Educación y formación).

2.1.3 ANÁLISIS DEL INTERNO

Vesta inicia operaciones en 1989 especializada en la importación y distribución de materias primas para industria alimenticia, textil y de empaque en Honduras. La división aduanera se establece en 1995 con la gestión de las importaciones mundiales de las empresas centroamericanas regionales. Ambas divisiones se unen en una alianza estratégica en 1999 como Grupo LIS, después de establecer operaciones en El Salvador, Guatemala y Nicaragua. La división de logística se extiende en el 2004 con servicios de flete marítimo, terrestre y aéreo.

En 2007 la compañía lanza su proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad para hacer frente a su rápido crecimiento con calidad y excelencia, culminando su certificación ISO 9001 en el año 2009 la compañía cambia a VESTA. 2010 Vesta se vuelve el agente autorizado de DAMCO para la región centroamericana. 2013 en Honduras Vesta recibe su reconocimiento como empresa socialmente responsable. 2014 presente, reorganización Vesta de 3PL a LLP. Hoy por hoy, Vesta está trabajando para convertirse en una empresa de asesoría logística para sus empresas clientes, para ello se ha establecido como una empresa en gestión por competencias que se encuentra a la vanguardia ante las demandas del mercado.

En el año 2017 el departamento de desarrollo organizacional decide llevar a cabo una encuesta de clima laboral para conocer el estado actual de la compañía. Se tomó como población a los colaboradores de Vesta, los cuales participaron en la muestra 234, tomando como referencia todas las áreas. Al concluir la encuesta se obtuvo 83% de satisfacción laboral, lo cual indicó que se encuentra en un estado satisfactorio. Sin embargo, en el 2019 se realiza otra encuesta de clima laboral el cual la calificación estimada fue del 69%. En comparación a los resultados obtenidos en el 2017, se observa una disminución significativa en la satisfacción laboral, esto significa un 14% menos que el 2017 (Romer, 2019). Sin embargo, anteriormente no se han realizado investigaciones sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral del colaborador en su puesto de trabajo.

2.1.3.1 MISIÓN

Iluminamos la cadena de suministro a través de equipos de expertos apasionados con el servicio, y la innovación, acelerando el éxito de nuestros clientes; generando prosperidad sostenible para nuestra empresa, nuestros colaboradores y las comunidades en las cuales nos desenvolvemos.

2.1.3.2 VISIÓN

Inspira, Guía y Acelera la Innovación y La Excelencia en todos los Procesos de la Cadena de Suministro.

2.1.3.3 VALORES

En Vesta sus valores definen la personalidad de la empresa y su naturaleza. Ejercer sus valores en su diario vivir les convierte en lo que son y dicta la forma en que hacen su negocio.

- Fe
- Sostenibilidad
- Integridad
- Pasión
- Innovación

2.1.3.4 ÁREA GEOGRÁFICA

Vesta Customs cuenta con oficinas en cuatro países centroamericanos; Honduras, El Salvador, Guatemala y Nicaragua. Así mismo, posee puntos aduanales en toda Centroamérica, realizando con ello importación y exportación a más de 120 países a nivel mundial a todos sus clientes mediante procesos logísticos que posibilitan las compras, traslados, aseguramiento, montaje y desmontaje de cada mercancía del cliente final.

2.1.3.5 SERVICIOS OFRECIDOS POR VESTA

Vesta Customs, como empresa líder en logística, ha evolucionado continuamente conforme las necesidades de cada uno de sus clientes. Sus servicios incluyen:

Vesta Customs, representa la gestión aduanera de sus clientes ante organismos competentes, aduanas, ministerios y demás entes privados o públicos. Especialistas en la optimización y agilización de los procesos aduaneros centro americano asesorando y velando por el cumplimiento de las leyes y reglamentos aduaneros y tributarios.

- Visualización en línea
- Monitoreo de Gestión Aduanera
- Reportes de Gestión Aduanera
- Asesoría aduanera y fiscal
- Gestión de permisos
- Cobertura regional
- Proceso de gestión aduanero
- Requisitos aduaneros CA4
- Cross border

Vesta Lead Logistic Parnert (LLP), Vesta es un proveedor líder logístico especializado en Centroamérica con 24 años de experiencia y crecimiento. Se distingue por una fuerte cultura de aseguramiento de servicio, sistemas operacionales desarrollados Inhouse y un conocimiento innato de la región. Alinean sus metas estratégicas con las necesidades de sus clientes y establecen una relación íntima con cada uno, entendiendo sus procesos, identificando oportunidades de mejora e implementando soluciones personalizadas, generando creación de valor sostenible.

Vesta Logistic, red de transporte marítimo y aéreo de cargas completas y consolidadas, con cobertura en más de 120 países. (Grupo Vesta, 2018)

- Transporte de carga FCL (import / export)
- Transporte de carga LCL (Asia / Miami)
- Transporte de carga aérea (import / export)
- Manejo de equipo especial (Open Tops / Flat Racks)

- Manejo de equipos sobre pesado / sobre dimensionado / break bulk
- Almacenaje
- Transporte local
- Nacionalizaciones y tránsitos
- Booking agent

Trading, división especializada en la representación, comercialización y distribución de materias primas para las siguientes industrias: Textil, Química, Farmacéutica, Acuícola, Tabaco, Nutrición animal, Corrugado, Alimenticia en general, Jabón y Detergentes.

- Administración y distribución de materia prima
- Manejo de inventario de seguridad
- Entrega justo a tiempo
- Retroalimentación de sus pedidos
- Manejo de carga peligrosa
- Asesoría Técnica

2.1.3.6 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

- Interés por el cliente
- Capacidad para escuchar
- Creatividad
- Importancia en la acción
- Iniciativa y Criterio
- Trabajo en Equipo
- Adaptabilidad
- Resolución de problemas
- Planificación
- Negociación
- Orientación a los resultados
- Relaciones interpersonales (Grupo Vesta, 2021)

2.1.3.7 ANÁLISIS FODA

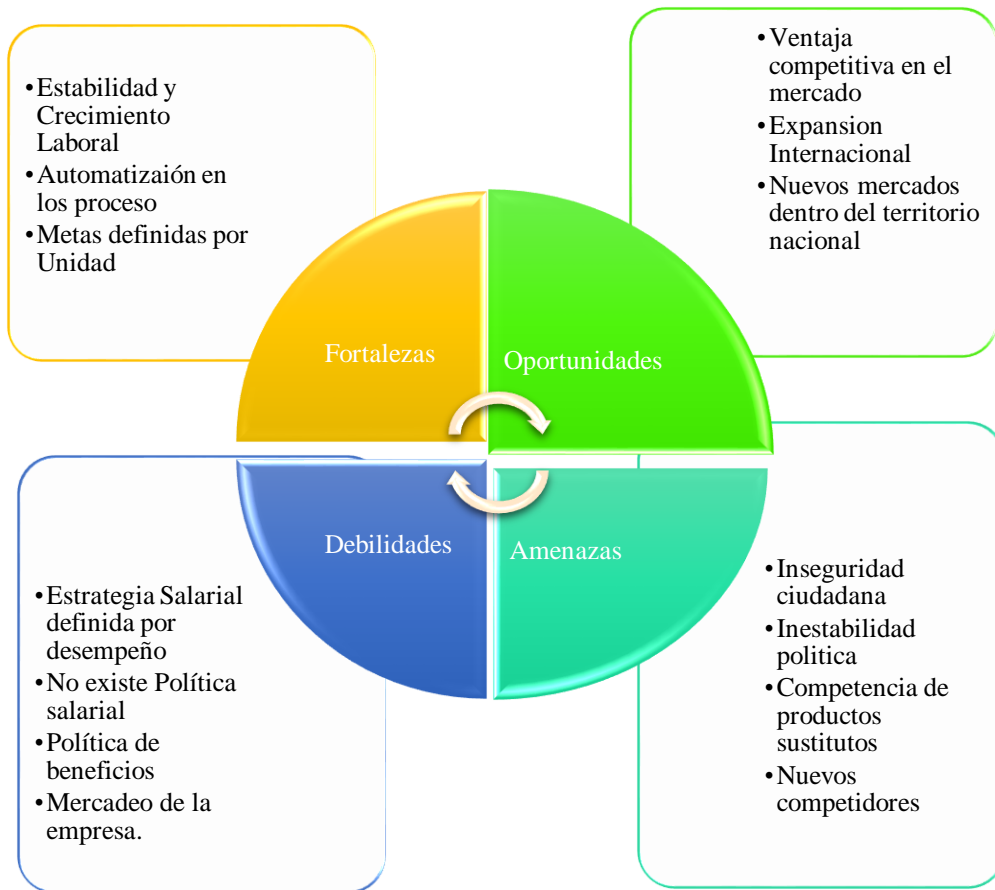


Ilustración 1 FODA Vesta Customs

(Elaboración Propia)

2.1.3.8 UNIDAD DE GESTIÓN LOGÍSTICA

La Unidad de Gestión Logística nació a raíz de que la empresa Vesta Customs deseaba un servicio más personalizado para sus clientes, y para ello se creó esta unidad, para poder atenderles directamente y brindar el seguimiento de sus cargas. Esta unidad actualmente cuenta con 71 colaboradores, de los cuales 63 son permanentes, dos empleados por hora y seis temporales, siendo así una de las unidades más grandes de la empresa que en su totalidad cuenta con 563 empleados.

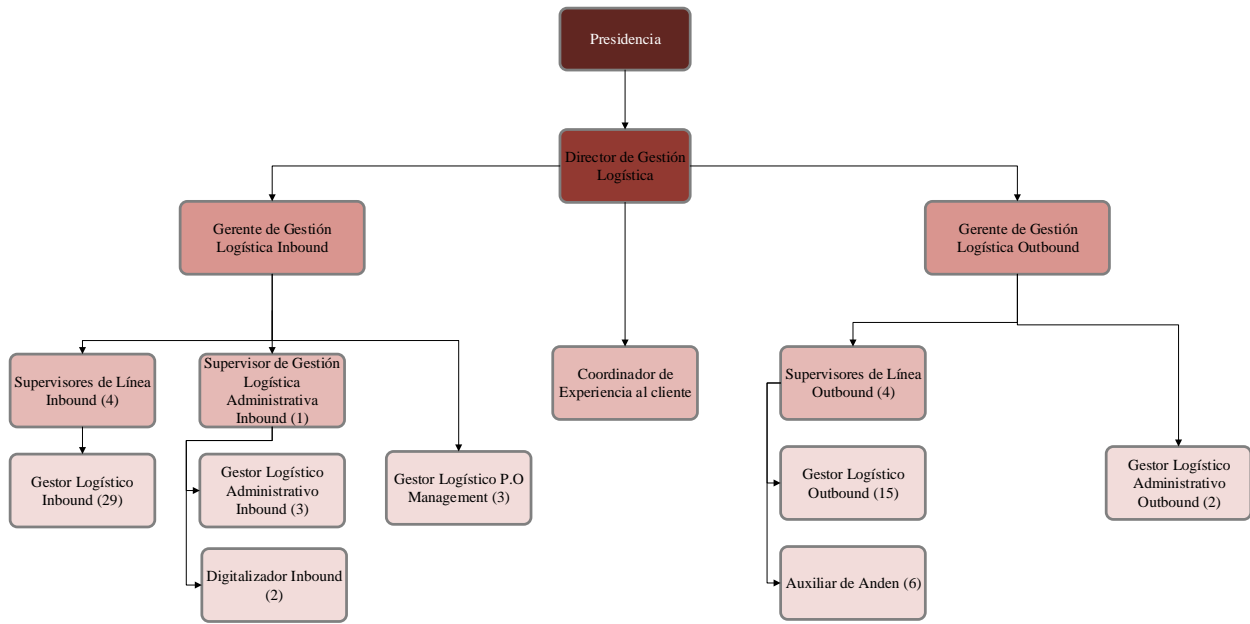


Ilustración 2 Organigrama Unidad Gestión Logística

(Elaboración Propia)

En su totalidad cuenta con 14 puestos, cada uno con su perfil de puesto actualizado con KPIS y metas, y su manual de puesto, actualizados a la fecha.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Las teorías de sustentos son cruciales, ya que fortalecen la idea de una investigación y la metodología a seguir, ayudando a demostrar la confiabilidad y factibilidad de los resultados de la investigación.

2.2.1 ESTRÉS LABORAL

En la actualidad casi que la mayoría de las personas conocemos el termino de estrés, muchas personas lo experimentan, llegando a ocasionar daños psicológicos y físicos, si no encuentran la manera de combatirlo o lidiar con el mismo. “A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral” (Peiro, 2001)

2.2.1.1 DEFINICIÓN

Selye señala que el estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente 4. Por su parte, Cooper, Sloan y Williams señalan que el estrés laboral es una fuerza que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo.

Lazarus y Folkman sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud. Para Siegrist, el estrés laboral surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

El estrés se define como una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda hecha sobre este que resulta en síntomas tales como aumento de la presión arterial, liberación de hormonas, rapidez de la respiración, tensión de los músculos, transpiración y el aumento de la actividad cardíaca.

Asimismo, el estrés laboral puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Una exposición prolongada al estrés en el trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos, depresión y agotamiento en el trabajo, y puede contribuir a una variedad de enfermedades debilitantes que van desde enfermedades cardiovasculares hasta el cáncer.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo define al estrés laboral como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. También, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia

En la literatura se identifican diferentes acepciones asignadas al estrés laboral, tal es el caso del estrés laboral, el estrés ocupacional y el estrés organizacional.

Estrés laboral. De acuerdo con la OIT, el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Estrés ocupacional. Es el estrés producido por las características del puesto de trabajo, presentes en el lugar de trabajo, las cuales hacen que una ocupación genere una mayor o menor tensión en el trabajo.

Estrés organizacional. Se refiere al conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización. Todo esto como resultado y consecuencia de una valoración real o imaginaria en la que el trabajador percibe que las exigencias

de la situación exceden sus capacidades, sus habilidades, sus recursos y su tiempo, provocando una sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos disfuncionales. (Pérez, 2019)

Desde la perspectiva psicológica, la definición general de estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada mental o somática– impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor. Algunos autores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos: negativo o distrés y positivo o eustrés, de acuerdo con los efectos causados en los individuos. (Rachel Gabel, 2012).

Aun cuando existen muchas maneras de definir estrés en su mayoría caen en una de tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las fundamentales en las respuestas, y las centradas en el concepto estímulo respuesta.

- Definición basada en los estímulos. Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: Estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.
- Definición basada en la respuesta Una de ella sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor 15 ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.
- Definición basada en el concepto estímulo-respuesta En realidad está constituye una combinación de las dos clases anteriores. Un ejemplo serio el siguiente: ESTRÉS es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.
- Una definición funcional El estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Podemos concluir, que el estrés puede disminuir nuestra capacidad de acción si no lo controlamos.

2.2.1.2 TEORÍA KARASEK, 1979. MODELO DEMANDA Y CONTROL

El modelo se basa en las características psicosociales del trabajo, las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades.

Demandas psicológicas: Son las exigencias que el trabajo implica para la persona. Se refiere a cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo nivel de tensión en cualquier tipo de tarea.

Control: Es el factor central del modelo, ya que este es un recurso para contener las exigencias del trabajo.

Por lo tanto, el estrés no depende del nivel de exigencias, sino de poseer los recursos para controlar estas demandas.

El control tiene directa relación a la forma de trabajar y se compone de dos aspectos. El primero es la autonomía, que se refiere a la capacidad de tomar decisiones de manera independiente y dominar sus propias actividades. El segundo aspecto es el desarrollo de habilidades, que guarda relación con los aprendizajes y creatividad desarrollada, las que permiten contener o decidir en la ejecución de las tareas de un puesto de trabajo.

El modelo plantea que el equilibrio entre demanda y control permite responder a situaciones de estrés, afectando de manera positiva la motivación y el desarrollo personal del trabajador. Karasek, plantea que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

Se puede inferir, que las tareas de alta exigencia son las que ocasionan un mayor nivel de estrés y son dañinos para la salud del trabajador, debido al bajo nivel de control se dificulta cumplir con

elevadas demandas. De manera contra puesta, los trabajos de bajo nivel de tensión, proporcionan bajos niveles de estrés. (Maria Chiang, 2018)

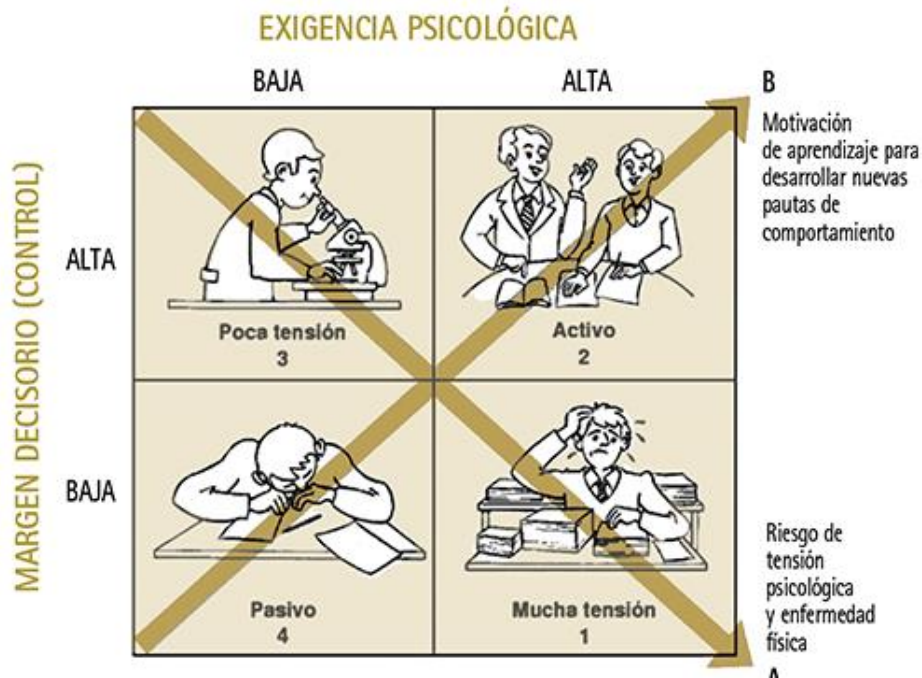


Ilustración 3 Modelo de interacción entre demandas y control

(Maria Chiang, 2018)

2.2.1.2 TEORÍA KARASEK Y THEORELL, 1990.

Jhonson y Hall²¹ y Karasek y Theorell amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo

social de jefes, subordinados y compañeros. El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés. (Maria Chiang, 2018)

2.2.2 LA SATISFACCIÓN LABORAL

En base a las teorías estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral, es inevitable el análisis del comportamiento humano con base en las teorías motivacionales, por estar ligada con la satisfacción, reafirma (Castro, 2001) el cual plantea que la satisfacción, es el bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho. Algunas de las teorías motivacionales están ligadas con la satisfacción laboral, debido a que la motivación se refiere a un impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta y la satisfacción tal como se planteó anteriormente, es el bienestar donde el individuo percibe cuando logra lo que desea o alcanza una meta.

2.2.2.1 DEFINICIÓN

La satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo.

Otra concepción de satisfacción laboral es que se representa como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo.

Como se ha observado, la mayoría de las definiciones coinciden que la satisfacción laboral es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador. Pero aquí cabe la pregunta ¿qué elementos o factores influyen en esa percepción? exponen que la satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, como, por ejemplo: que el personal sea bien recompensado a través de sueldos y salarios acordes, obviamente con las expectativas de cada uno; que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

2.2.2.2 TEORÍA DE HERZBERG

Para toda organización el colaborador es el elemento clave para que esta funcione, el colaborador como ser humano sabemos que tiene necesidades y objetivos que pueden influir en su vida laboral, uno de ellos es la motivación y existen también factores que influyen para satisfacerlas y alcanzarlos. Para comprender más a profundidad existe la teoría llamada “Teoría de Herzberg” o «Teoría de los factores de Herzberg” que explica cómo el trabajador satisface sus necesidades.

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores Higiénicos

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata. **Política de la empresa y su organización:** Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa. **Relaciones con los compañeros de trabajo:** El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta. (Empresa, 2009)

Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.

Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

Factores de motivación

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador. Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, en el trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador. (Romero, 2019)

2.2.3 RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Varios estudios indican que la satisfacción laboral se asocia negativamente con diferentes lugares de trabajo donde se percibe un clima de estrés.

Beehr y Newman llegan a la conclusión de que existe una amplia evidencia para sugerir que los factores de estrés en el entorno laboral pueden conducir a disfunción psicológica, que posteriormente dan lugar a efectos adversos en los empleados como la reducción de la satisfacción laboral. El estrés tiene un efecto negativo en la salud y la satisfacción laboral de sus empleados, y a su vez perjudica la organización en la que trabajan. Esto sucede ya que los niveles de productividad y el rendimiento han demostrado estar estrechamente relacionados con el bienestar de los empleados.

Una característica común en los trabajos que presentan niveles de estrés es que éstos generan cambios físicos, psicológicos o de comportamientos negativos en el individuo. En cuanto a la seguridad, se ha demostrado en estudios que la inversión en la seguridad del trabajo, es el factor más importante para el nivel de trabajo de estrés y el bienestar entre el personal. Es decir, una percepción de riesgo, lo cual lleva a un clima de seguridad negativo, aumentaría la experiencia de estrés y reduce el bienestar psicológico. (Maria Chiang, 2018)

2.3 CONCEPTUALIZACIONES

A continuación, en este apartado se determinan palabras o términos claves para la investigación.

2.3.1 SATISFACCIÓN LABORAL

En la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones:

Definiciones	Año	Autor	Definición de Satisfacción
Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas)	1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral
	1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona
	1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo
	1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo
	1993	Newstrom y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Definiciones	Año	Autor	Definición de Satisfacción
Definiciones de satisfacción laboral (una actitud generalizada ante el trabajo)	1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
	1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo
	1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo
	1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo
	2004	Robbins	La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. (Chiang & Ojeda, 2011)

Tabla 1 Definiciones de Satisfacción Laboral

(Lopez, Casique, & Ferrer, 2019)

La satisfacción en el trabajo es también usualmente entendida como el resultado de diversas actitudes, que experimenta el trabajador con relación a distintos aspectos que componen su trabajo, como son: el sueldo, las relaciones con el jefe y compañeros, las oportunidades de ascenso y promoción, las funciones que desempeña y las condiciones de seguridad e higiene. (Lopez, Casique, & Ferrer, 2019)

2.3.2 APOYO SOCIAL

Según (Lin, 1986) el apoyo social es el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales -percibidas o recibidas- proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, provisiones que se pueden producir tanto en situaciones cotidianas como de crisis.

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA SOCIEDAD MERCANTIL
VESTA CUSTOMS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE. (ver anexos)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Después de haber definido en el capítulo I el problema de investigación, conocimos los antecedentes del problema y se establecieron los objetivos generales y específicos del mismo, se procedió a realizar el análisis macro, micro e interno del tema de investigación, las teorías de sustento y conceptualizaciones.

A continuación, se desarrollará el capítulo III, el cual consiste en la aplicación de técnicas, procedimientos y metodologías. En donde se explicará cómo se llevará a cabo la práctica.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La congruencia metodológica es una de las etapas específicas de un proyecto que parte de una posición teórica y conduce a una selección de técnicas concretas (o métodos) acerca del procedimiento destinado a la realización de tareas vinculadas a la investigación. (Roberto Hernandez Sampieri C. F., 2010)

Se verificará que los métodos a utilizar en la investigación estén relacionados entre sí, acorde con lo planteado en los capítulos anteriores. A continuación, se detalla la matriz metodológica la cual tiene como finalidad, detallar la relación que tiene el problema de investigación con las preguntas de investigación, los objetivos y las variables.

Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs S.A de C.V					
Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
		General	Específicos	Independiente	Dependiente
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión logística en la Empresa Vesta Customs SA de CV?	1) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs?	Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral a través de la técnica de encuesta para mejorar las condiciones de satisfacción en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs.	1) Medir el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs.	Nivel de Estrés Laboral	Estrategias para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística.
	2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs?		2) Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs.	Nivel de Satisfacción Laboral	
	3. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y el estrés laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión logística en Vesta Customs?		3.) Describir la relación que existe entre los niveles de estrés y el nivel de satisfacción en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs.	Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral	

Tabla 2 Matriz Metodológica

Fuente: (Elaboración Propia)

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables dependiente e independientes están definidas con base a la investigación que se desarrolla, descritas con un esquema y en orden cronológico para comprender de mejor manera, el efecto de las variables, si será positivo o negativo, pero esto

dependerá del entorno donde sea vea afectada. Para efectos de nuestra investigación se determinó como variable dependiente: Estrés laboral y Satisfacción Laboral; como variables independientes: Sobre carga laboral, cumplimiento de horario laboral, apoyo social, bienestar Físico, compensaciones, desarrollo profesional, higiene y Seguridad, comunicación y satisfacción en el Puesto.

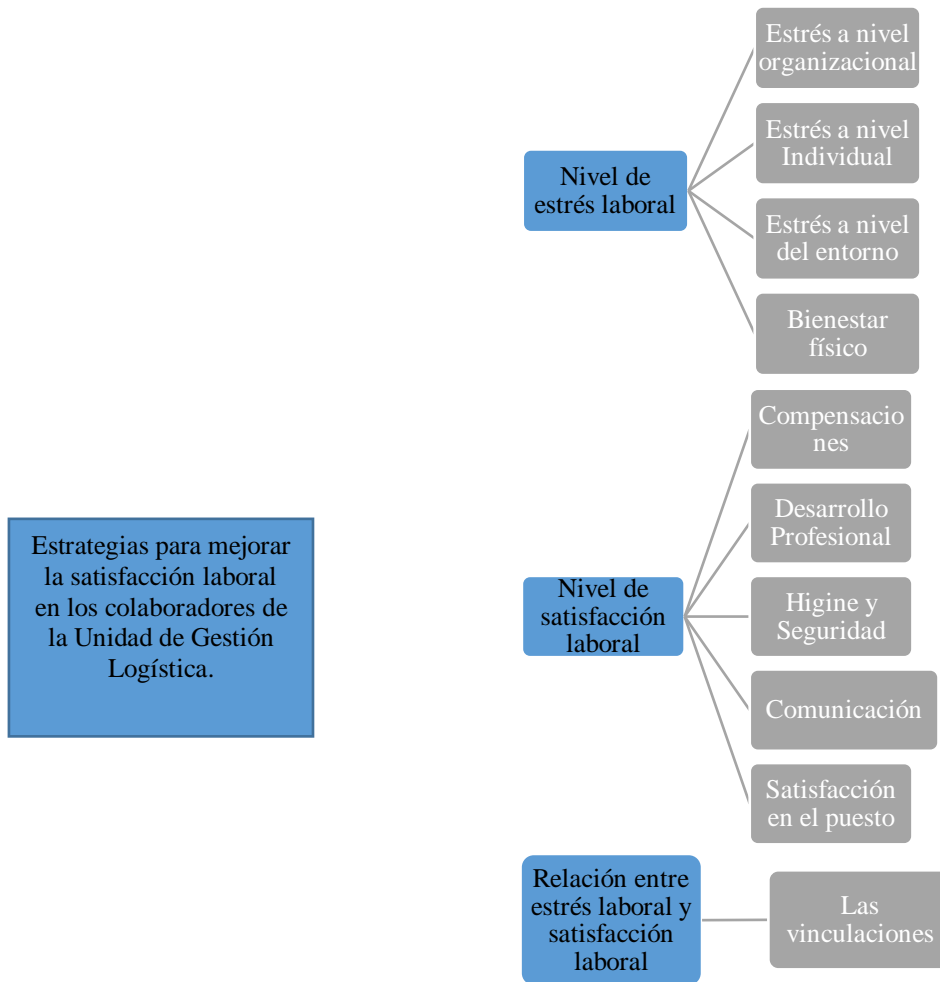


Figura 1 Diagrama de las variables

Fuente: (Elaboración Propia)

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Nivel de Estrés	Se define como “El conjunto de diversas reacciones que van desde lo emocional, pasa por lo fisiológico y llegan hasta el apareamiento de comportamientos inadecuados ante ciertas condiciones de trabajo, así como ante el entorno laboral en el que se desenvuelve”	Determina el grado de estrés en el que las personas se encuentran.	Estrés a nivel organizacional	1) Carga Laboral 2) Relación con compañeros 3) Comunicación con el equipo de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,		Likert	Encuesta
			Estrés a nivel individual	1) Relación Familiar 2) Problemas Personales	9,10,11,12,13		Likert	Encuesta
			Estrés a nivel del entorno	1) Situación actual en el país	14,15,16		Likert	Encuesta
			Bienestar Físico	1) Síntomas Físicos asociados al estrés	17,18,19,20,21,22,23,24		Likert	Encuesta
Nivel de Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es una variable actitudinal	Determina el grado de satisfacción laboral que un	Compensaciones	1) Salarios 2) Beneficios 3) Reconocimientos	25,26,27,28,29		Likert	Encuesta

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
que puede ser un indicador diagnóstico de grado en que las personas les gusta su trabajo.		colaborador tiene en una empresa.	Desarrollo Profesional	1) Ascensos 2) Desarrollo de Habilidades 3) Evaluación de Desempeño	30,31,32,33,34		Likert	Encuesta
			Higiene y Seguridad	1) Condiciones Laborales 2) Herramientas de trabajo	35,36,37,38,39,40,41		Likert	Encuesta
			Comunicación	1) Manejo de Información por el jefe Inmediato 2) Retroalimentación	42,43,44,45,46		Likert	Encuesta
			Satisfacción en el puesto	1) Sentido de pertenencia	47,48,49,50,51,52		Likert	Encuesta

Variable Independiente	Variable dependiente	Dimensión	Indicadores
Estrategias para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística.	Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral	Las vinculaciones	Positivas
			Negativas

Tabla 3 Matriz operacionalización de variables

Fuente: (Elaboración Propia)

3.1.2 HIPÓTESIS

Las hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. (Roberto Sampieri, 2010). A continuación, se presentan las hipótesis de investigación:

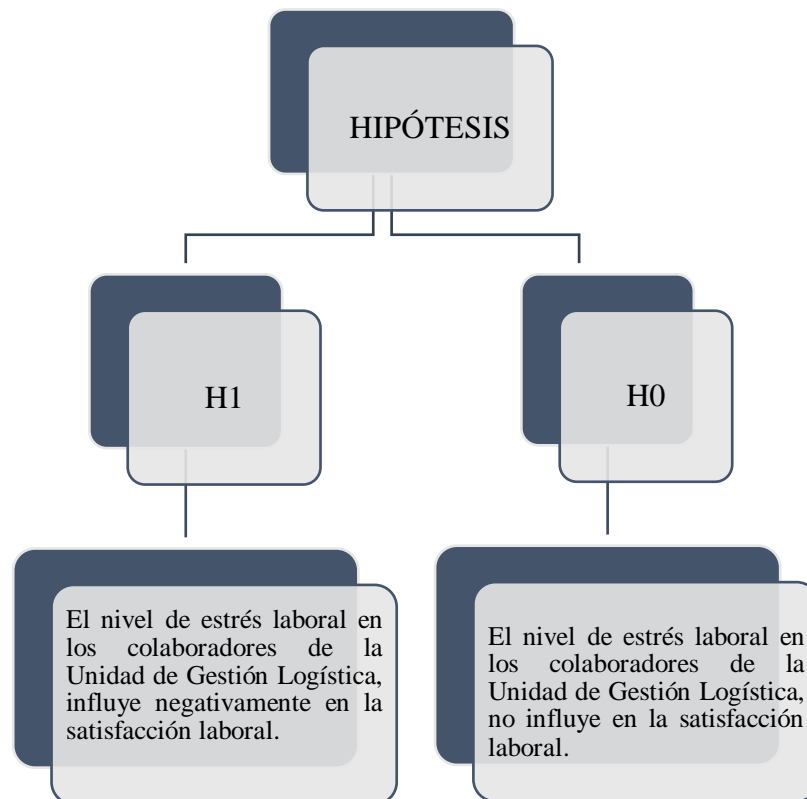


Figura 2 Hipótesis

Fuente: (Elaboración Propia)

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

"Visualizar qué alcance tendrá nuestra investigación es importante para establecer sus límites conceptuales y metodológicos." (Hernandez, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 121). A

continuación, se determinará el alcance de la investigación. El alcance o enfoque utilizado en esta investigación es cuantitativo correlacional, ya que dicho estudio pretende conocer la relación o el grado de asociación que existe entre las dos variables planteadas. "Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones" (Hernandez, Metodología de la Investigación, 2014).

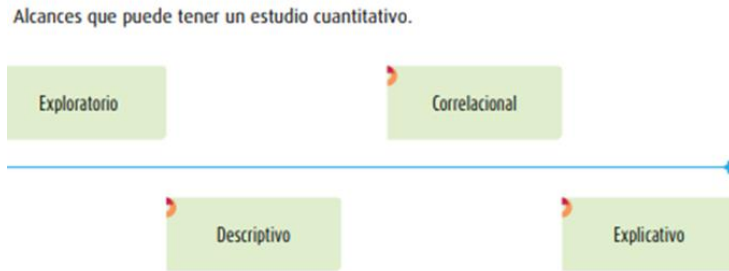


Ilustración 4 Alcances de la investigación

Fuente: (Hernandez, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 123)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se detalla el diseño de investigación que define los enfoques y métodos anteriormente descritos. Esto se puede ver esquemáticamente en la siguiente figura.

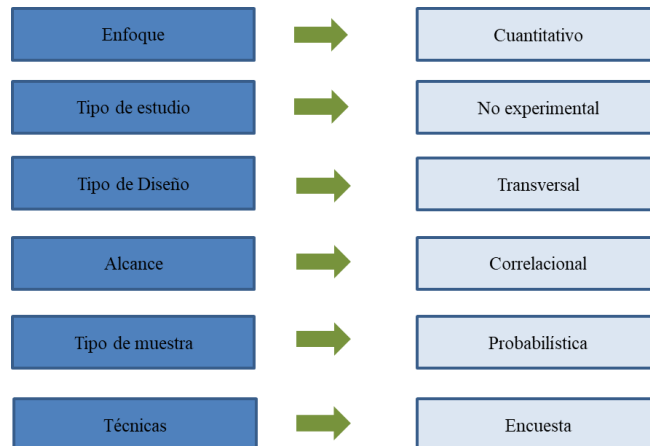


Ilustración 5 Diseño de Investigación

Fuente: (Elaboración Propia)

3.3.1 POBLACIÓN

"Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis. Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población." (Hernandez, Metodología de la Investigación, 2014)

Actualmente Vesta Customs cuenta con 584 colaboradores a nivel regional, estos datos se contabilizaron en el mes de febrero del 2022, dividiéndose por género serían, masculinos 342 y femenino 242. Para dicha investigación se toma como población únicamente a los colaboradores que pertenecen a la Unidad de Gestión Logística, la cual cuenta con un total de 74 colaboradores. Modalidad permanente 67, modalidad por hora 2 y modalidad temporal 5.

3.3.2 MUESTRA

"La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población." (Hernandez, 2014, pág. 208)

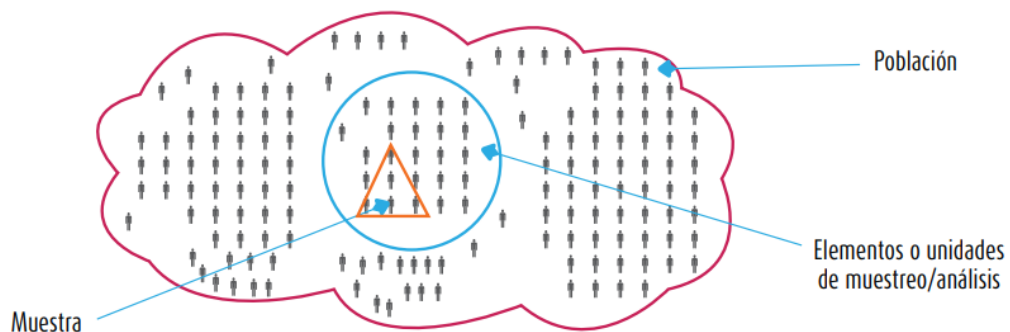


Ilustración 6 Representación de una muestra

Fuente: (Hernandez, 2014, pág. 208)

La muestra de nuestra población serán los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística a nivel nacional únicamente, lo cual hace un total de 53 colaboradores.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

“Se le llama unidad de análisis a los sujetos objetos, sucesos o comunidades de estudio” (Roberto Hernandez Sampieri C. F., 2006).

Se tomó en consideración esta Unidad, ya que es una de las unidades más importantes para la empresa, porque son los que están directamente con el cliente, dando respuesta al seguimiento logístico de sus productos, debido a este seguimiento los puestos que pertenecen a esta unidad poseen una demanda alta de tiempo, que implica tiempo fuera de su horario laboral incluso fines de semana, y según análisis de carga laboral que se realiza constantemente en la empresa se obtiene que la carga laboral en estos colaboradores es muy alta, esto no les permite tener una calidad de vida.

“Además de la carga tanto cualitativa como cuantitativa que se impone al trabajador, estos factores son reconocidos como importantes estresores en el trabajo, y tienen relación con irregularidades en el flujo de trabajo, que salen del control del propio trabajador.” (Gonzales & Gutierrez, 2006)

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La relación entre estrés laboral y satisfacción laboral. El nivel de estrés laboral será obtenido a través de ocho indicadores y el nivel de satisfacción laboral a través de 12 indicadores.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Como en todo trabajo de investigación para poder obtener información, datos se requiere de la aplicación de instrumentos. A continuación, se describen que instrumento y técnica se utiliza en nuestro estudio.

3.4.1 INSTRUMENTOS

(Roberto et al., 2010) afirma: “Instrumento de medición recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos de la variable que tiene en mente” (pág.200).

Para el desarrollo de la investigación y poder recolectar la información se utilizará el instrumento cuestionario, en donde se emplean diversas preguntas en escala Likert relacionadas con las variables que se desean estudiar y medir.

“Cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010, pág. 217)

3.4.1.1 TIPOS DE INSTRUMENTOS

Para efecto de esta investigación se utilizará el cuestionario auto administrado por envío (será aplicado de manera digital creado a través de Google forms) a los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística, y de esta forma se recolectarán de datos.

3.4.1.2 PROCESO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos se validarán a través del juicio de expertos quienes revisarán cada ítem de los cuestionarios y mediante una evaluación asignarán una calificación para cada uno, permitiendo validar los instrumentos de investigación que serán aplicados a los colaboradores de la unidad de gestión logística de Vesta Customs, para poder recolectar la información. La validación de los instrumentos estará a cargo de los siguientes profesionales:

MSC. Gabriela Hung Mejía; asesora metodológica del tema de investigación

MSC. Carlos Antonio Triminio; catedrático de la clase de Proyecto de graduación.

Se compartirá a cada uno los instrumentos para que puedan revisarlos, valorarlos y realizar los ajustes necesarios para su aplicación.

Para conocer el grado de confiabilidad del instrumento a aplicar para medir el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral se realizó a través de la aplicación del instrumento a 15 colaboradores como muestra de la prueba piloto, posteriormente se elaboró una base de datos de los resultados obtenidos y se procedió a analizar los resultados y a calcular el índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach con apoyo de Excel el cual arrojó lo siguiente:

Variable	Estrés laboral	Satisfacción laboral
N° de elementos:15		
Alfa de Cronbach	0.8 Fuertemente confiable	0.9 Altamente confiable

Tabla 4 Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach

(Elaboración Propia)

3.4.2 TÉCNICAS

La técnica es un procedimiento de información, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de una información. La cual debe ser resguarda en medios (Roberto Hernandez Sampieri C. F., 2010). La técnica que se va a utilizar para medir el nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción laboral será la encuesta, la cual se compartirá a través de correo electrónico a los colaboradores de la unidad de Gestión logística.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

“Las fuentes de información están constituidas por todos los elementos capaces de proveer información para su reutilización”. (Mendez, 2010). A continuación, se presentan las fuentes de información en las cuales se indagó sobre el tema de investigación:

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

“Las fuentes primarias son las obtenidas para una finalidad de la información específica para el propio investigador” (Barcelona, 2015)

En la investigación se hace uso de fuentes primarias de información como ser la encuesta sobre estrés laboral y sobre satisfacción laboral a los colaboradores de la unidad de Gestión logística de la empresa para poder obtener las respuestas brindadas, permitiendo de esta forma conocer el nivel de estrés y satisfacción que tienen los mismos y conocer la relación entre ambos.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

“Las fuentes secundarias de información hacen referencia a datos ya existentes y generados con otra finalidad, específica o general, distinta al problema o necesidad de información” (Barcelona, 2015). Para desarrollar la investigación se utilizó información de fuentes secundarias como ser: revistas, artículos, libros, páginas virtuales, tesis relacionadas al tema, esto para poder enriquecer el trabajo de investigación y darle la relevancia que corresponde.

- ✓ Sitios web: fue de mucha ayuda para poder expandir la información sobre el tema de investigación con respecto a las variables.
- ✓ CRAI: revistas, artículos que fueron de apoyo para indagar y obtener información requerida.
- ✓ Libro Metodología de la investigación 5ta edición: Fue de apoyo para poder orientar el trabajo de investigación.
- ✓ Tesis de investigaciones: Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación. (Florián, 2017). Relación del Estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Uchumayo Arequipa. (Yessica Edith Chaco, 2018). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. (Paredes, 2016). Relación de Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo. (Zuasnabar E. K., 2018).

CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la investigación, con ayuda de los instrumentos aplicados los cuales medirán el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral y de esta forma poder determinar la relación entre ambas variables, detallando los resultados obtenidos en cada dimensión con sus indicadores. Los resultados se mostrarán a través de tablas y gráficos con su respectiva interpretación.

4.1 COMPARACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE ANÁLISIS Y DE RESPUESTA

A través de la presente unidad y con ayuda de las encuestas aplicadas se realizará el análisis de cada dimensión con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas.

En este apartado se abordarán las variables nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción laboral que contiene la investigación, las cuales serán analizadas a través de la aplicación de un cuestionario para cada variable y determinar si existe relación entre ambas en los colaboradores de la unidad de gestión logística de Vesta Customs.

4.2 VARIABLE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Esta variable consta de 4 dimensiones: Estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual, estrés a nivel del entorno y bienestar físico, cada dimensión cuenta con sus propios indicadores. Al analizar esta variable se podrá conocer el nivel de estrés que poseen los colaboradores de la unidad de gestión logística.

4.2.1 DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL

Se pretende conocer de qué manera podría afectar la carga laboral, la relación y comunicación con su equipo de trabajo y la presión que ejerce en el colaborador estos indicadores provocando estrés.

- Carga Laboral
- Relación con compañeros
- Comunicación con el equipo de trabajo

1. La relación con tus compañeros de trabajo es adecuada

42 responses

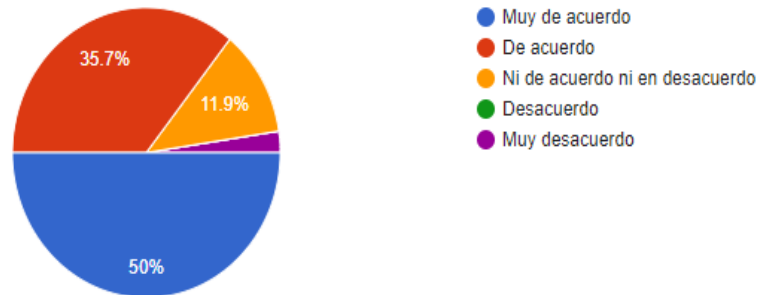


Ilustración 7 Pregunta 1 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 50% de la población está muy de acuerdo y el 35.7% indica estar de acuerdo, en que la relación con sus compañeros de trabajo es adecuada, lo que suma una respuesta positiva del 85.7% indicando que existe una buena relación entre el equipo de trabajo. Se observa un 11.9% neutral y un 2.4% muy desacuerdo.

2. La relación con tus compañeros debe mejorar

42 responses

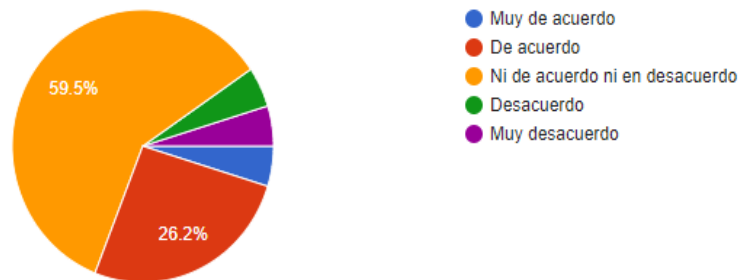


Ilustración 8 Pregunta 2 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que el 59.5% de la población se encuentra en un punto neutro en cuanto a la pregunta planteada. Sin embargo, un 26.2% está de acuerdo y un 4.8% muy de acuerdo, con un sumatorio total del 31% de la población que afirma que la relación con sus compañeros debe mejorar, lo que significa que no se sienten a gusto con los demás, contrario a un 4.8% en desacuerdo y 4.8% muy desacuerdo.

3. La comunicación con el equipo de trabajo te genera estrés

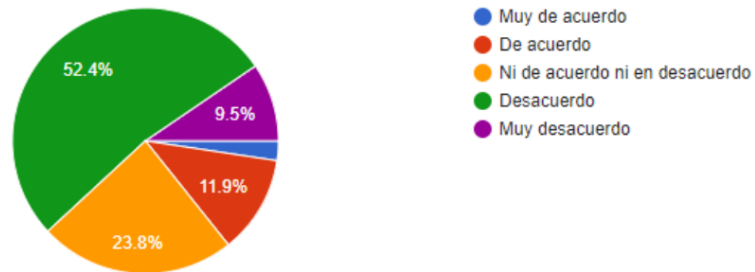


Ilustración 9 Pregunta 3 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Según resultados nos arroja que el 52.4% de los colaboradores de la unidad de gestión logística están en desacuerdo y un 9.5% muy desacuerdo, haciendo un 61.9% favorable, lo que nos indica que la comunicación no es una causante que les llegue a generar estrés. Un 23.8% se encuentra neutral. Sin embargo, un 11.9% está de acuerdo y un 2.4% muy de acuerdo, en que la comunicación es un factor que si les genera estrés.

4. La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo

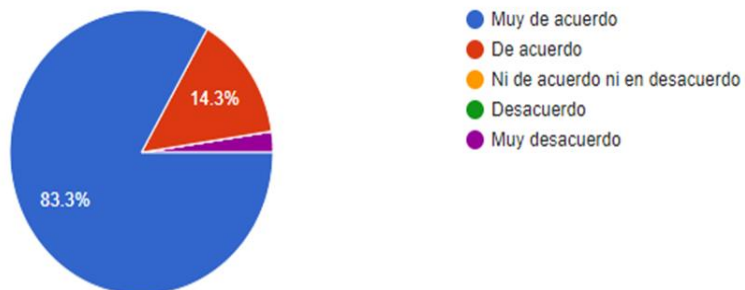


Ilustración 10 Pregunta 4 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 83% de la población de estudio manifiesta estar muy de acuerdo en que la comunicación es un factor importante para desarrollar las actividades diarias de su trabajo y el 14.3% indican estar de

acuerdo, haciendo una sumatoria positiva del 97.6%. A su vez se observa un 2.4% estar muy en desacuerdo, porcentaje no significativo.

5. La carga laboral ocasiona que no cumplas con las actividades de tu trabajo

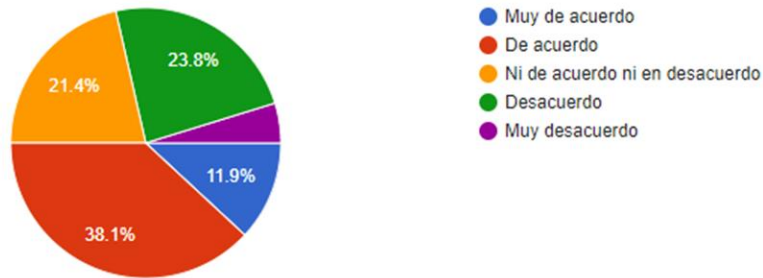


Ilustración 11 Pregunta 5 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

En el gráfico se puede observar que el 38.1% de la población de estudio está de acuerdo en que la carga laboral que poseen actualmente ocasiona que no cumplan con las actividades asignadas en sus trabajos y un 11.4% indica estar muy de acuerdo, al sumar estos porcentajes obtenemos que un 50% de la población afirma que su carga no les permite trabajar de la manera más adecuada cumpliendo con funciones asignadas, lo cual podría provocar bajo rendimiento laboral. Así mismo se observa un 23.8% en desacuerdo, un 21.4% se encuentran en un punto neutro y un 4.8% muy desacuerdo.

6. Las actividades que conllevan a una carga laboral es un problema de estrés laboral

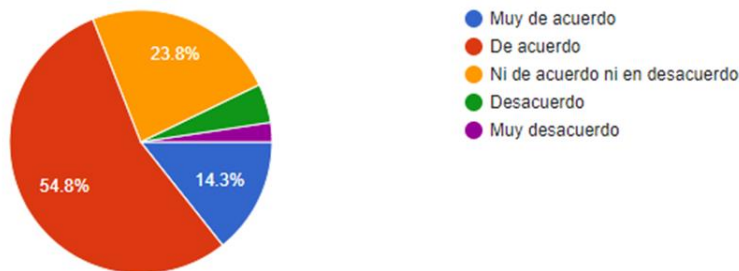


Ilustración 12 Pregunta 6 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Se puede observar que el 54.8% de la población indica estar de acuerdo en que la carga de trabajo es un problema que puede generar estrés laboral y un 14.3% están muy de acuerdo con esta afirmación. El 23.8% se encuentran en una postura neutral, el 4.8% manifiesta estar en desacuerdo y el 2.4% muy desacuerdo.

7. La carga laboral actual te genera estrés

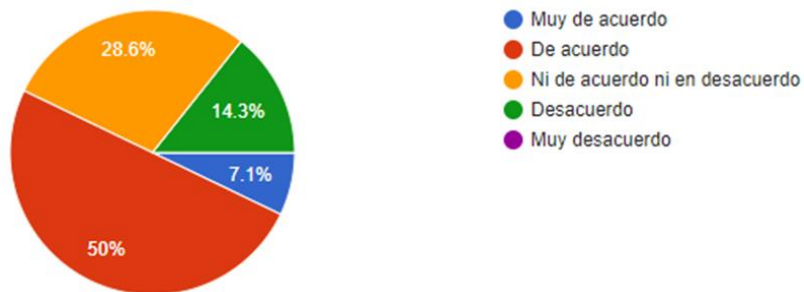


Ilustración 13 Pregunta 7 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Referente a la carga labora actual, se puede observar que el 50% de la población de estudio indican que están de acuerdo en que la carga de trabajo actual es un factor que les está causando estrés y el 7.1% muy de acuerdo con esta afirmación, lo que hace una suma de 57.1% de colaboradores que se encuentran actualmente estresados por la carga laboral. Un 28.6% manifiestan estar en un punto neutro y el 14.3% en desacuerdo.

8. El salario que tienes va acorde a tu carga de trabajo

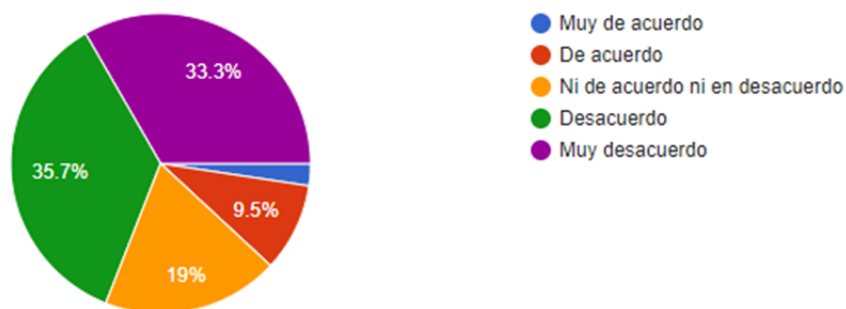


Ilustración 14 Pregunta 8 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Según los resultados obtenidos, el 33.3% de la población de estudio indica estar muy en desacuerdo y el 37.7% en desacuerdo, que, el salario que actualmente devengan no está acorde a la carga de trabajo que poseen en este momento, ambos porcentajes suman un 71% de colaboradores que no se sienten satisfechos con su salario actual. El 19% se encuentra en un punto neutro, el 9.5% indican estar de acuerdo y el 2.4% muy de acuerdo con su salario actual.

4.2.3 DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL

Se pretende saber si el estrés provoca inconformidades en la relación familiar de los colaboradores y si le genera problemas personales.

- Relación Familia
- Problemas Personales

9. Los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual

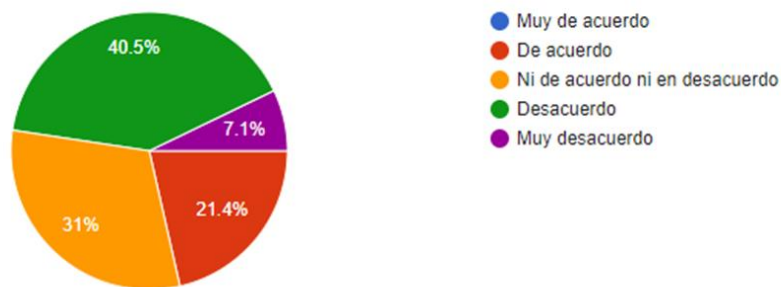


Ilustración 15 Pregunta 9 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 40.5% de la población estudiada menciona estar en desacuerdo en que el estrés podría ser una causa de los problemas familiares, y el 7.1% indican estar muy en desacuerdo, haciendo una suma de ambos porcentajes nos indica que el 47.6% no creen en que el estrés es un factor importante que podría causar problemas a nivel familiar. Un 31% se mantienen en una postura neutral. Observando que el 21.4% menciona estar de acuerdo con la afirmación de la pregunta.

10. El estrés es un factor principal que repercute en tu familia

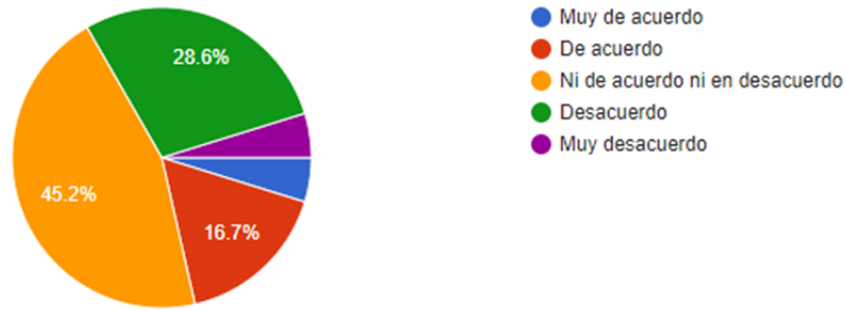


Ilustración 16 Pregunta 10 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El estrés es un factor principal que repercute en la familia, el 45.2% de la población se mantienen en una postura intermedio en cuanto a esta afirmación. Mientras que el 28.6% indican estar en desacuerdo con esta afirmación y el 4.8% muy en desacuerdo, lo que significa que al 33.4% de la población considera que el estrés individual no es un factor que repercute negativamente en sus relaciones de familia. Así también se observa que un porcentaje del 16.7% manifiesta estar de acuerdo en que el estrés les afecta en sus relaciones familiares y al 4.8% de la población expresa estar muy de acuerdo con esta afirmación.

11. Los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que disminuyan el estrés

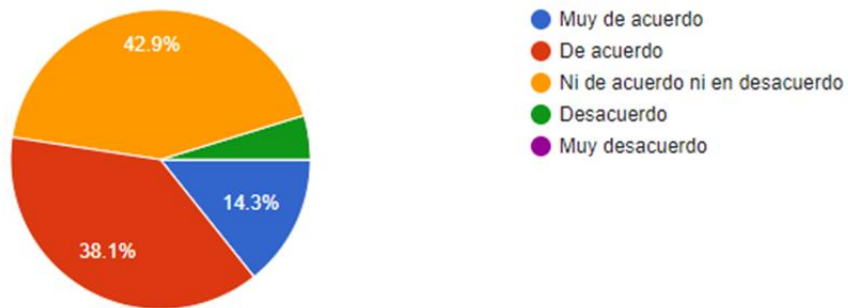


Ilustración 17 Pregunta 11 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Los resultados muestran que el 38.1% de la población está de acuerdo en que los problemas familiares mejorarían si se practicaran actividades para disminuir el estrés, así también el 14.3%

indica estar muy de acuerdo. Se observa que el 42.9% se mantienen en una postura neutral y el 4.8% en desacuerdo.

12. El salario que recibes te ocasiona problemas económicos

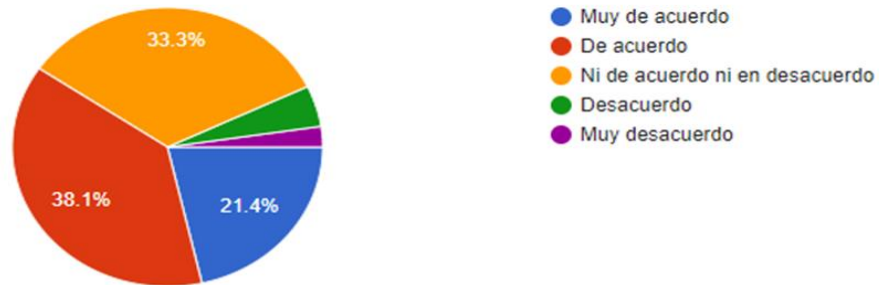


Ilustración 18 Pregunta 12 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El resultado obtenido muestra que el 59.5% de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística afirman que el salario que reciben actualmente les ocasiona problemas económicos. Lo que denota insatisfacción con su salario actual. Así también se observa que a un 7.2% de la población el salario no les causa algún problema económico, dicho porcentaje esta comprendido en un 4.8% en desacuerdo y 2.4% muy desacuerdo.

13. Los problemas económicos son los causantes de tu mayor estrés

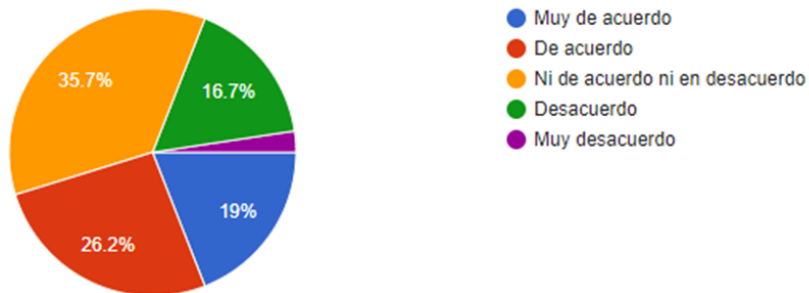


Ilustración 19 Pregunta 13 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 45.2% de la población estudiada expresa que los problemas económicos son los causantes de su mayor estrés. Dicho porcentaje está comprendido por un 26.2% de acuerdo y un 19% que considera estar muy de acuerdo. El 16.7% están en desacuerdo, lo que quiere decir que los problemas económicos no son la causa raíz de su estrés.

4.2.4 DIMENSIÓN ESTRÉS A NIVEL DEL ENTORNO

Se pretende conocer si los elementos externos, como por ejemplo la situación actual de una pandemia, es un factor importante que pudiera afectar en el bienestar del colaborador.

- Situación actual en el país

14. La situación actual del país en cuanto al COVID-19 te genera estrés

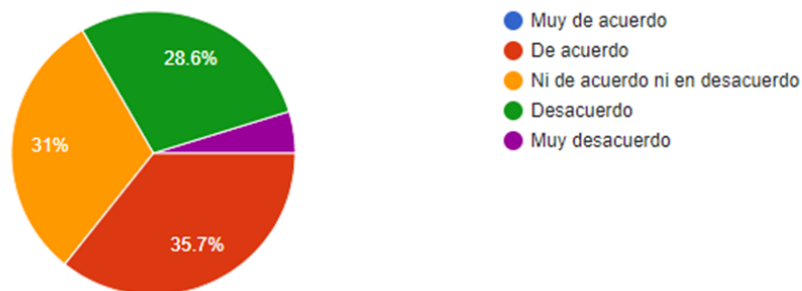


Ilustración 20 Pregunta 14 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 35.7% de los colaboradores de la unidad de gestión logística afirman estar de acuerdo en que la situación actual del país en cuanto al COVID-19 les genera estrés. Al contrario, el 28.6% manifiesta estar en desacuerdo y el 4.8% muy en desacuerdo. Se observa un 31% neutral.

15. La situación económica del país, te genera estrés

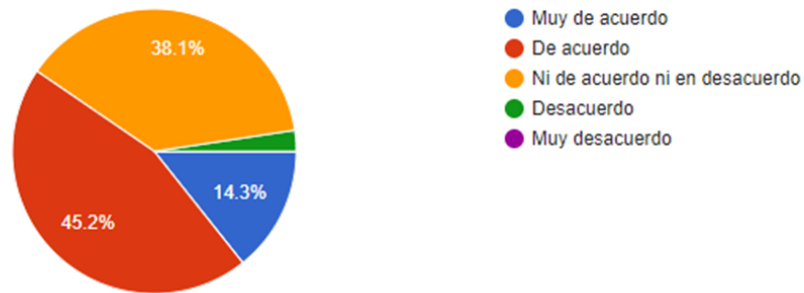


Ilustración 21 Pregunta 15 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Según resultados el 59.5% de la población estudiada manifiesta sentir un grado de estrés debido a la situación actual que está atravesando el país en estos momentos dicho 59.5% está comprendido por un 45.2% que indica estar de acuerdo y un 14.3% que consideran estar muy de acuerdo. Se observa un 38.1% neutral.

16. La situación social que acontece en el país, te genera estrés

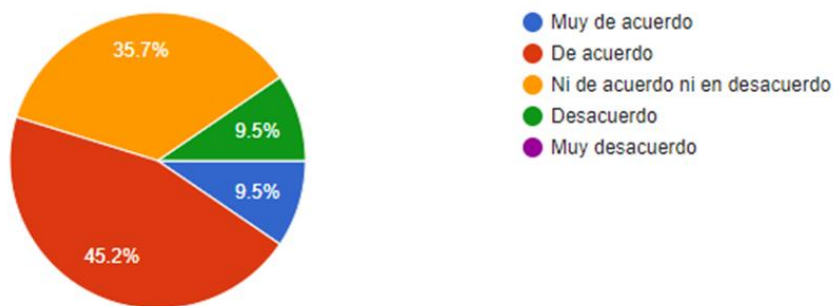


Ilustración 22 Pregunta 16 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Se puede observar que el 54.7% de la población actual afirma que la situación social que acontece actualmente en el país les genera estrés, dicho 54.7% lo compone un 45.2% de la población que indica estar de acuerdo y un 9.5% que manifiestan estar muy de acuerdo. También vemos un 9.5% en desacuerdo y un 35.7% neutral.

4.2.5 DIMENSIÓN BIENESTAR FÍSICO

Se pretende conocer que síntomas o signos de estrés poseen los colaboradores.

- Síntomas físicos asociados al estrés

17. Presentas imposibilidad para conciliar el sueño constantemente

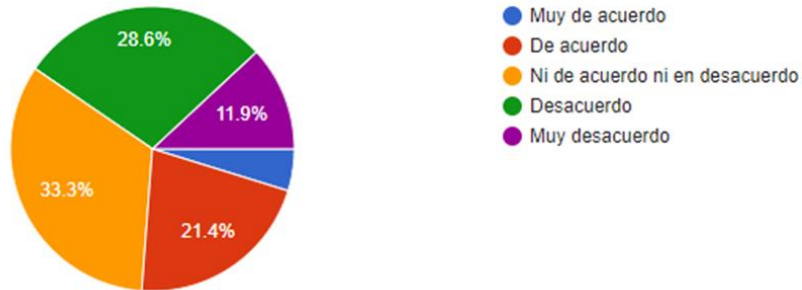


Ilustración 23 Pregunta 17 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 40.5% de la población afirma no presentar dificultad para conciliar el sueño, dicho porcentaje está conformado por el 28.6% que consideran estar en desacuerdo y el 11.9% muy en desacuerdo. Sin embargo, el 26.2% expresan tener dificultad para conciliar el sueño. Se observa un 33.3% neutral.

18. Sufres de dolores de cabeza constantemente

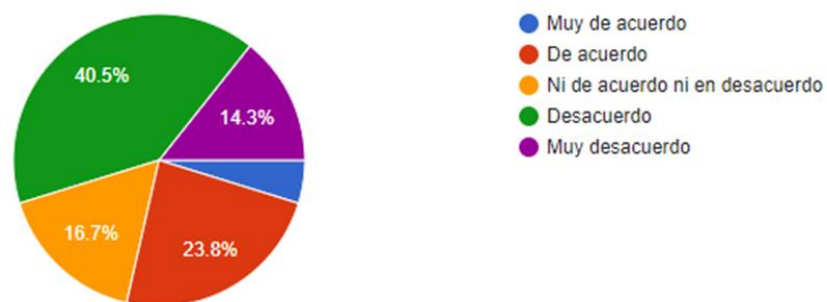


Ilustración 24 Pregunta 18 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

En el gráfico observamos que el 54.8% de los colaboradores de la unidad de gestión logística no sufren de dolores de cabezas constantes, dicho porcentaje se alimenta del 40.5% de la población que indica estar en desacuerdo y el 14.3% muy en desacuerdo. Sin embargo, el 28.6% expresó presentar dolores de cabeza constantes. El 16.7% se mantiene neutral.

19. Padece de indigestiones o molestias gastrointestinales constantemente

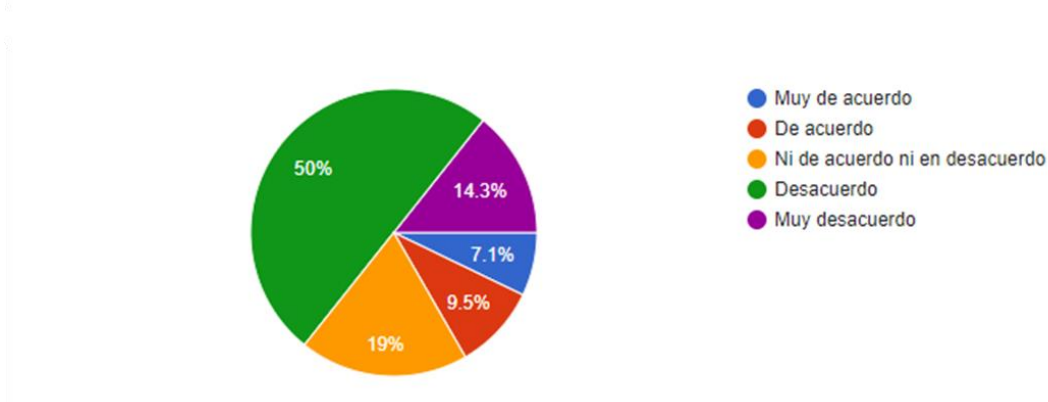


Ilustración 25 Pregunta 19 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Según los datos que nos arroja la gráfica el 64.3% de la población encuestada indicó que no padece de problemas o molestias gastrointestinales constantemente, dicho porcentaje se refleja por un 50% en desacuerdo y un 14.3% muy en desacuerdo. Sin embargo, el 16.6% representa a los colaboradores que afirmaron presentar estos síntomas. Se observa un 19% neutral.

20. Sientes sensación de cansancio extremo o agotamiento constantemente

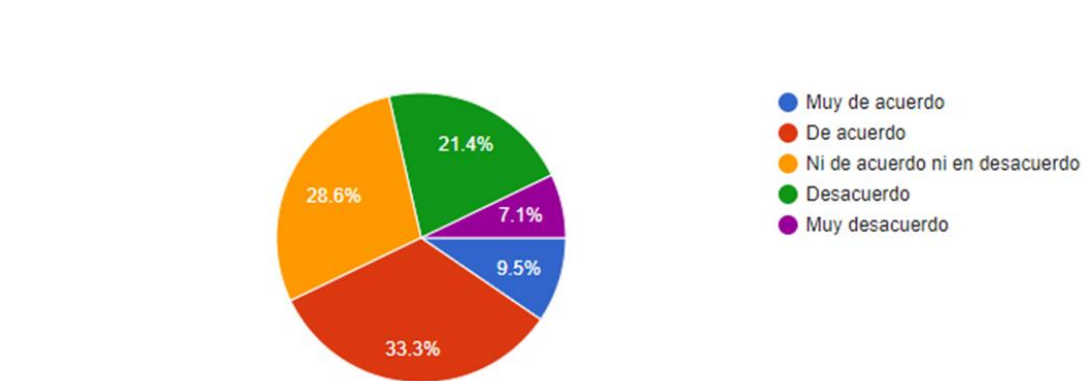


Ilustración 26 Pregunta 20 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Con relación a la consulta, se observa que un 42.8% afirma sentir cansancio extremo constantemente, este porcentaje se atribuye a un 33.3% de acuerdo y un 9.5% muy de acuerdo. Así también se observa que un 21.4% está en desacuerdo y 7.1% muy en desacuerdo, lo que quiere decir que el 28.5 % de la población no presentan sensación de cansancio extremo. Un 28.6% se mantiene neutral.

21. Presentas disminución del apetito frecuentemente

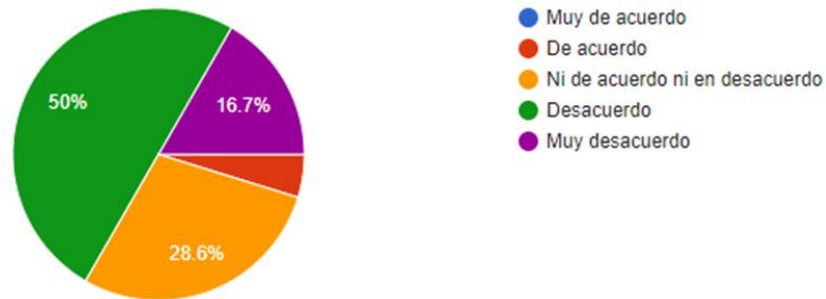


Ilustración 27 Pregunta 21 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Según resultados el 66.7% de los colaboradores de la unidad de gestión logística niegan sentir disminución del apetito frecuentemente, dicho porcentaje lo representa un 50% en desacuerdo y un 16.7% muy en desacuerdo. Un porcentaje mínimo del 4.8% manifiesta sentir dicho síntoma. Se observa que un 28.6% se mantiene neutral.

22. Presentas temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos) frecuentemente

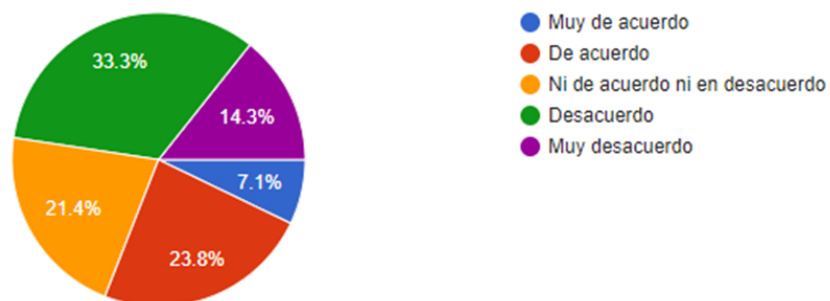


Ilustración 28 Pregunta 22 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Al consultar si los colaboradores de la unidad de gestión logística presentan temblores musculares, como tics nerviosos o parpadeos, el 33.3% manifestó estar en desacuerdo y el 14.3% muy en desacuerdo, lo que quiere decir que el 47.6% de la población estudiada no presentan síntomas de temblores musculares. Por otro lado, el 30.1% afirmo si presentar este síntoma. Se observa un 21.4% neutral.

23. Sientes tentaciones fuertes de no levantarte por la mañana frecuentemente

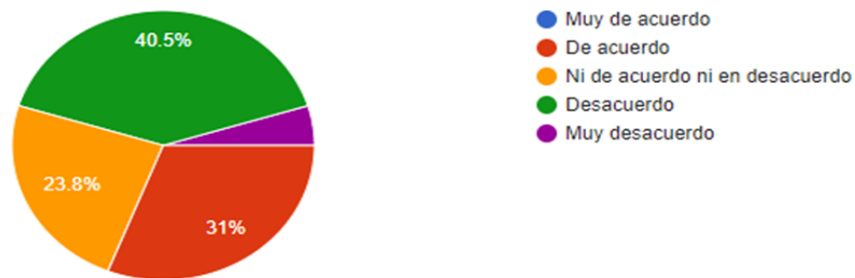


Ilustración 29 Pregunta 23 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Referente a la pregunta, el 45.3% de la población estudiada manifestó que no presentan dificultad para despertarse por las mañanas de manera frecuente, según el 40.5% que confirmo estar en desacuerdo y el 4.8% que considero estar muy en desacuerdo. Sin embargo, el 31% de la población manifestó si tener dificultad para despertarse por la mañana. Se observa un 23.8% neutral.

24. Presentas tendencia a sudar o palpitaciones constantemente

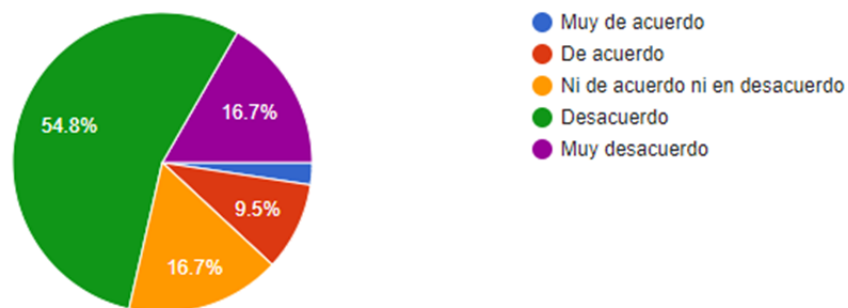


Ilustración 30 Pregunta 24 encuesta de estrés laboral

(Elaboración Propia)

El 71.5% de la población estudiada indicó no presentar síntomas de sudoración o palpitación constantemente, dicho porcentaje se refleja del 54.8% que indicaron estar en desacuerdo y el 16.7% manifestaron muy en desacuerdo. Sin embargo, el 9.5% manifestó presentar dichos síntomas.

25. Vesta brinda reconocimiento por su buen desempeño laboral

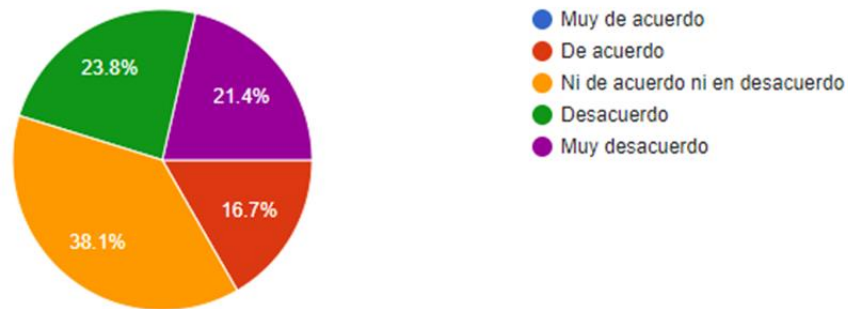


Ilustración 31 Pregunta 25 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 45.2% de la población indica que Vesta no brinda reconocimientos por su buen desempeño, dicho porcentaje lo refleja el 23.8% que indicaron desacuerdo y el 21.4% muy en desacuerdo. Sin embargo, el 16.7% afirma si recibir reconocimientos de parte de Vesta por su buen desempeño laboral. Se observa un 38.1% neutral.

26. Todos los colaboradores de Vesta tienen la oportunidad de recibir reconocimientos especiales por su desempeño

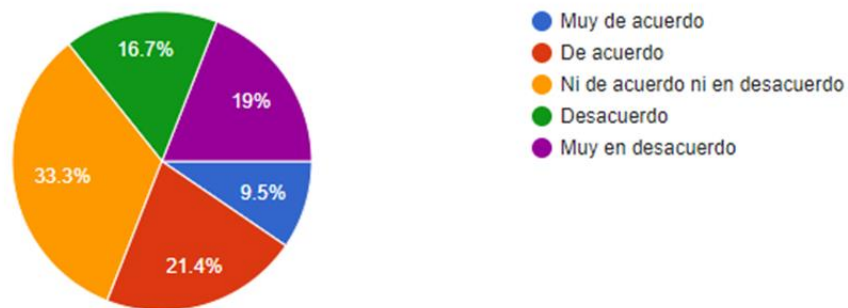


Ilustración 32 Pregunta 26 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Al consultar si los colaboradores de gestión logística tienen la oportunidad de recibir reconocimientos especiales por su buen desempeño, el 19% respondieron muy en desacuerdo el 16.7% en desacuerdo, lo que significa que la suma de ambos nos indica que un 35.7% de la población no recibe reconocimientos por su buen desempeño dentro de la empresa, sin embargo, un porcentaje del 30.9% expresó que, si reciben reconocimientos, dicho porcentaje lo refleja el 21.4% de acuerdo y el 9.5% muy de acuerdo.

4.3 VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Esta variable permitirá a través de sus cinco dimensiones: Compensaciones, desarrollo profesional, higiene y seguridad, comunicación y satisfacción en el puesto poder conocer el grado o nivel de satisfacción que los colaboradores de la Unidad de Vesta Customs poseen, y de qué manera pudiera llegar afectar el nivel de estrés laboral en esta variable, en otras palabras, se pretende saber si existe una relación entre ambas.

4.3.1 DIMENSIÓN COMPENSACIONES

Se pretende conocer si el colaborador obtiene reconocimientos, si está satisfecho con su salario y beneficios que la empresa le brinda.

- Salarios
- Beneficios
- Reconocimientos

25. Vesta brinda reconocimiento por su buen desempeño laboral

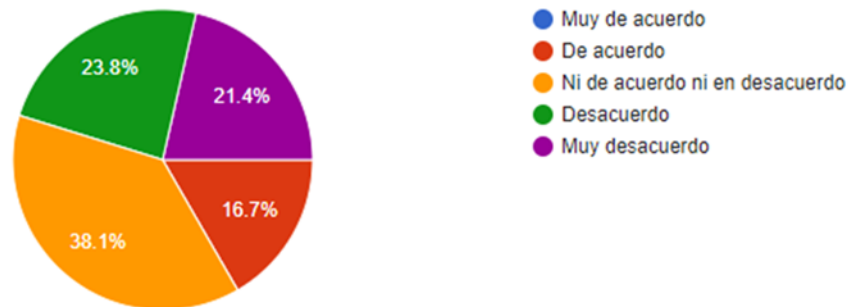


Ilustración 33 Pregunta 25 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 45.2% de la población indica que Vesta no brinda reconocimientos por su buen desempeño, dicho porcentaje lo refleja el 23.8% que indicaron desacuerdo y el 21.4% muy en desacuerdo. Sin embargo, el 16.7% afirma si recibir reconocimientos de parte de Vesta por su buen desempeño laboral. Se observa un 38.1% neutral.

26. Todos los colaboradores de Vesta tienen la oportunidad de recibir reconocimientos especiales por su desempeño

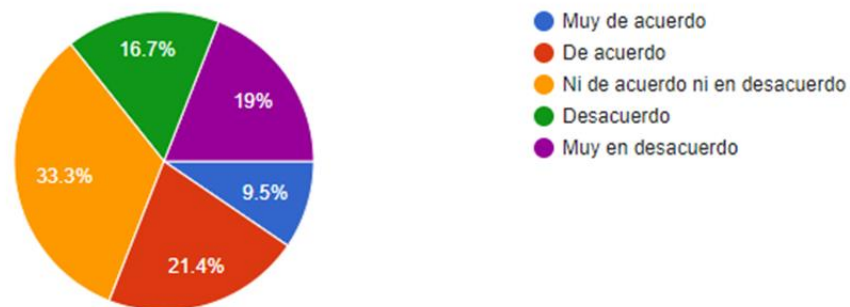


Ilustración 34 Pregunta 26 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Al consultar si los colaboradores de gestión logística tienen la oportunidad de recibir reconocimientos especiales por su buen desempeño, el 19% respondieron muy en desacuerdo el 16.7% en desacuerdo, lo que significa que la suma de ambos nos indica que un 35.7% de la

población no recibe reconocimientos por su buen desempeño dentro de la empresa, sin embargo, un porcentaje del 30.9% expresó que, si reciben reconocimientos, dicho porcentaje lo refleja el 21.4% de acuerdo y el 9.5% muy de acuerdo.

27. Consideras que tu salario va de acorde a las responsabilidades de tu puesto

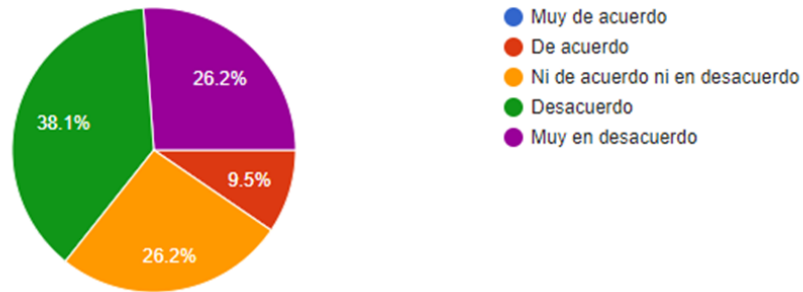


Ilustración 35 Pregunta 27 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 38.1% de la población está en desacuerdo en que su salario va acorde a las responsabilidades de su puesto, seguido del 26.2% que también indican estar en muy desacuerdo. Si sumamos estos porcentajes obtenemos que un 64% de la población no están conforme con su salario actual.

28. Vesta realiza el pago de tu salario a tiempo y sin retraso

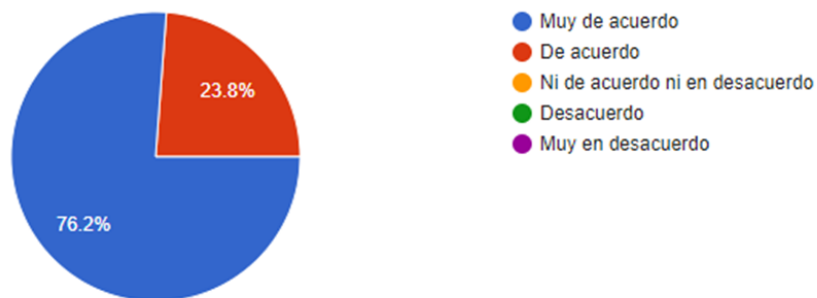


Ilustración 36 Pregunta 28 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 76.2% de la población indico que Vesta si realiza el pago de salario a sus colaboradores en tiempo y sin retraso, seguido de un 23.8% indicaron que están de acuerdo en que Vesta realiza su

pago de su salario en tiempo y sin retraso. Por lo que podemos decir que en un 100% la unidad de gestión logística recibe su salario en tiempo y forma.

29. Consideras que los beneficios que brinda Vesta van de acuerdo con las necesidades de los colaboradores

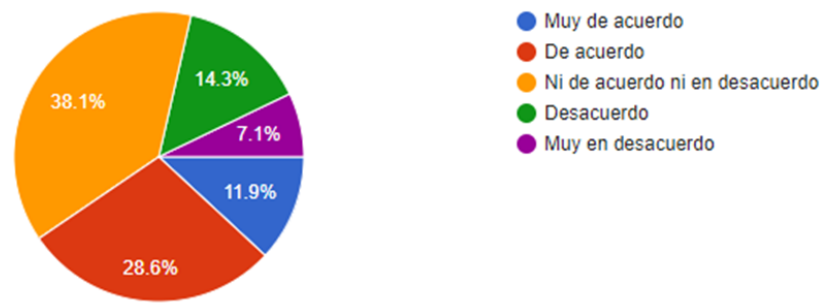


Ilustración 37 Pregunta 29 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

La población de estudio indica que el 38.1% se encuentran en un punto neutral a esta consulta, seguidamente el 28.6% indica estar de acuerdo y el 11.9% muy de acuerdo, sumando ambas concluimos que el 40% de la población considera que los beneficios que les brinda la empresa van de acuerdo a las necesidades de ellos. Sin embargo, el 14.3% en desacuerdo y el 7.1% muy desacuerdo sumando un 21.1% que manifiestan no contar con los beneficios de acuerdo a sus necesidades, aunque es un porcentaje menor a la cantidad de población que indico estar satisfecho puede ser un % significativo.

4.3.1 DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL

Se pretende conocer si el colaborador actualmente posee oportunidades de crecimiento, de ser escuchado, si existen ascensos de manera justa y si se le retroalimenta de su desempeño.

- Ascensos
- Desarrollo de Habilidades
- Evaluación de Desempeño

30. Vesta Customs desarrolla y brinda ascensos a sus colaboradores

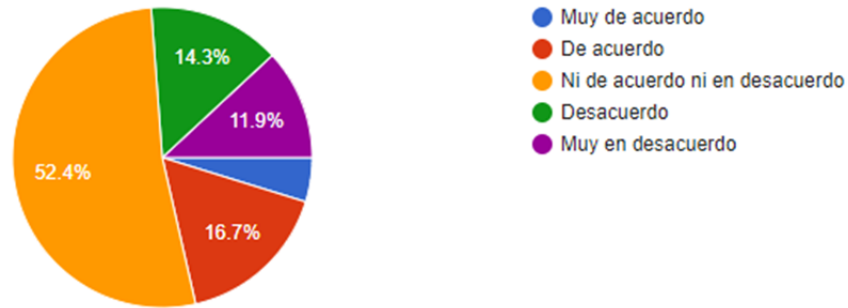


Ilustración 38 Pregunta 30 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que el 52.4% de la población se encuentran en un punto neutro. Seguidamente de un 4.8% muy de acuerdo y 16.7% de acuerdo, con un total de 21.5% de respuestas positivas en cuanto al desarrollo y ascensos que brinda Vesta al colaborador, sin embargo, el 14.3% está en desacuerdo y el 11.9% muy en desacuerdo, sumando un total de 26.2% lo que nos indica que la mayor parte de la población estudiada mencionan que Vesta Customs no desarrolla ni brinda ascensos a sus colaboradores.

31. Posees oportunidad de crecimiento profesional dentro de Vesta

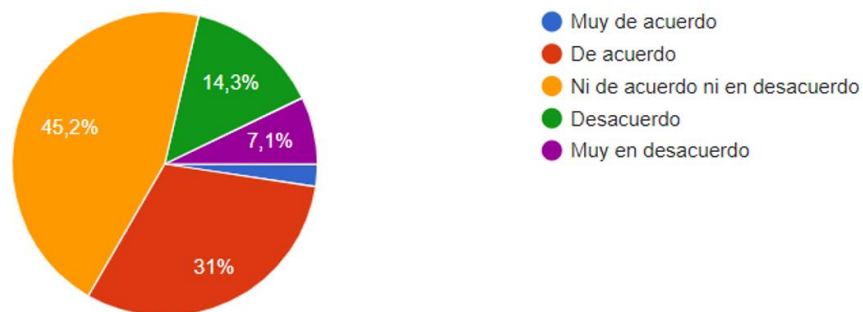


Ilustración 39 Pregunta 31 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que el 45.2% de la población de estudio se encuentra en un punto neutro. Seguidamente de un 31% de acuerdo y un 2.4% muy de acuerdo, con un total de 33.4% de respuestas positivas

en cuanto a las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa Vesta. Sin embargo, el 14.3% en desacuerdo y un 7.1% muy desacuerdo hace un total de 21.4% que indica que la menor parte de los colaboradores de Vesta no poseen oportunidad de crecimiento profesional.

32. Los ascensos en la organización se han efectuado de manera justa

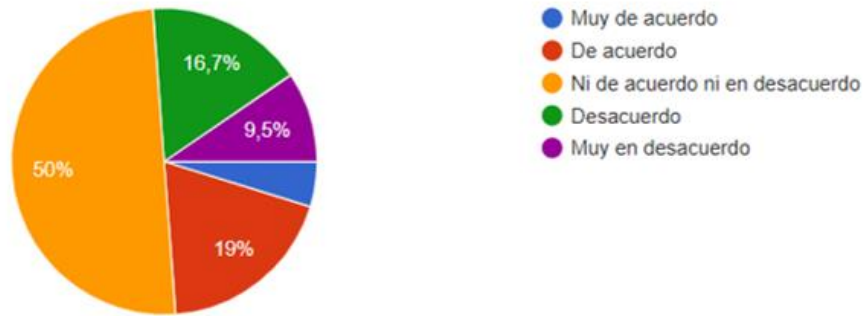


Ilustración 40 Pregunta 32 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 50% de la población considera estar en un punto neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% de acuerdo, el 4.8% muy de acuerdo sumando de forma total un 23.8% de las respuestas positivas con respecto a que los ascensos en la organización

Se han efectuado de manera justa. Seguidamente el 16.7% desacuerdo y el 9.5% muy desacuerdo representa un total de 26.2% respuestas negativas en la que los colaboradores consideran que los ascensos en Vesta no se han dado de manera justa.

33. Mi jefe inmediato me apoya desarrollar mis aptitudes y habilidades

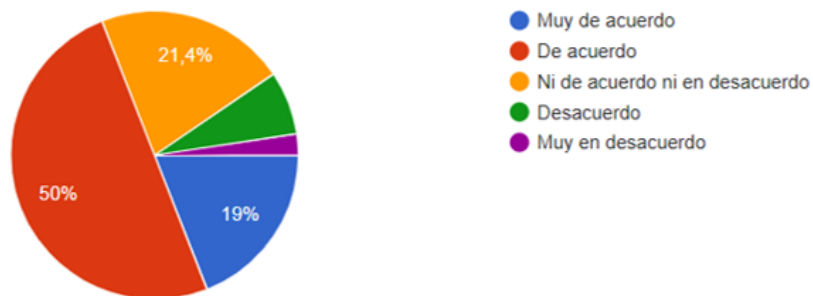


Ilustración 41 Pregunta 33 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 50% de la población de estudio afirman estar de acuerdo con que su jefe inmediato le apoya a desarrollar sus aptitudes y habilidades en Vesta Customs, y el 19% muy de acuerdo, haciendo un total del 69% que representan respuestas positivas por parte de los colaboradores. Seguidamente el 21.4% de la población opina estar en un punto neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo por lo tanto el 9.6% opina que su jefe no apoya desarrollando sus aptitudes y habilidades.

34. Se te han realizado evaluaciones de desempeño en el último semestre

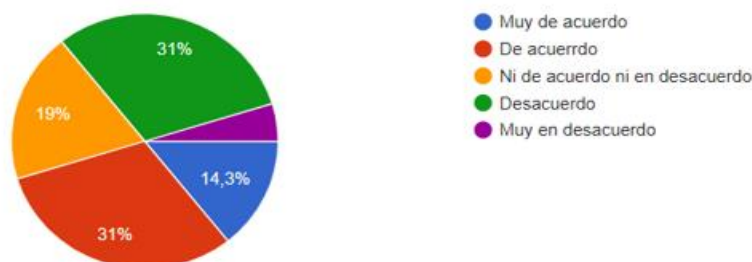


Ilustración 42 Pregunta 34 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

La población de estudio afirma de acuerdo en que se han realizado evaluaciones de desempeño en el último semestre en un 31%, se observa que el 14.3% manifiesta estar muy de acuerdo siendo un total de 45.3% de respuestas positivas. El 31% respondió que están en desacuerdo y el 4.7% muy en desacuerdo, por lo que se observa que la mayor parte de los colaboradores de Vesta Customs opinan se han realizado evaluaciones de desempeño en el último trimestre.

4.3.2 DIMENSIÓN HIGINE Y SEGURIDAD

Se pretende saber si el colaborador cuenta con flexibilidad de horarios, las herramientas necesarias para el puesto, su carga laboral, y si Vesta es un lugar seguro para él.

- Condiciones Laborales
- Herramientas de trabajo

35. Vesta me da facilidades para ausentarme dentro de mi horario laboral ante un problema personal

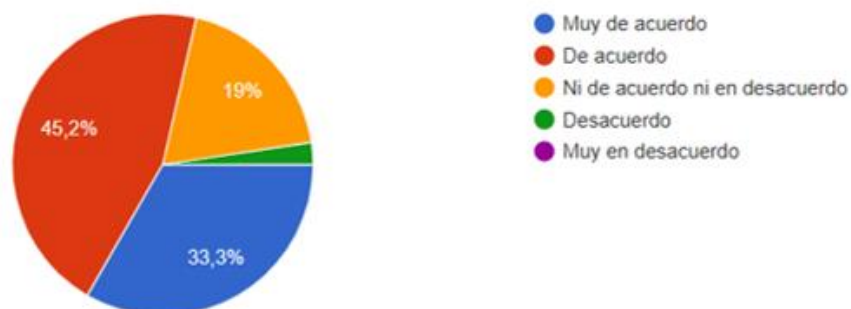


Ilustración 43 Pregunta 34 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

La población objeto de estudio afirma estar de acuerdo en que Vesta ofrece facilidad de poder ausentarse dentro del horario laboral ante un problema personal en un 45.2%, el 33.3% está muy de acuerdo haciendo una suma total de 78.5 % representando mayoría respuestas positivas para la empresa. Por tanto, el 19% de la población indica estar en un punto neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2.5% considera estar en desacuerdo.

36. Cuento con las condiciones/herramientas necesarias para desarrollar mis funciones diarias

4

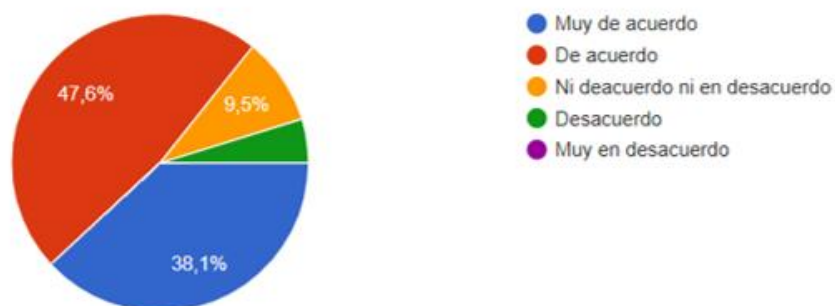


Ilustración 44 Pregunta 35 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que el 47.6% de la población de estudio afirma estar de acuerdo en que cuentan con las condiciones /herramientas necesarias para desarrollar sus funciones diarias en su puesto laboral. Sin embargo, el 38.1% considera estar muy de acuerdo haciendo un resultado total positivo de un 85.7% y con relación a los colaboradores que manifestaron estar un punto neutro se obtuvo un 9.5% y en un porcentaje del 4.8% manifiestan estar en desacuerdo. De esta forma se estima que Vesta brinda a sus colaboradores las condiciones necesarias para apoyar APF.

37. La carga de trabajo laboral me permite mantener equilibrio entre la vida profesional y personal

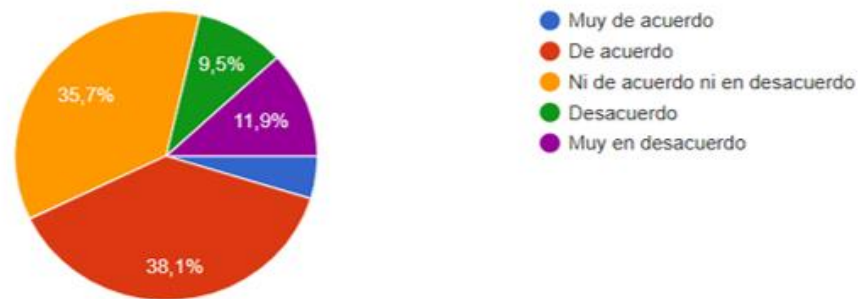


Ilustración 45 Pregunta 37 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que la población de estudio afirma que el 38% está de acuerdo con que la carga de trabajo permite mantener el equilibrio entre la vida profesional y personal, y un 4.8% está en muy de acuerdo al sumarlo con las personas están de acuerdo hacen un total de 42.8% a favor. Luego el 35.7% está en punto de neutro ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.5% está en desacuerdo y 11.9% representa estar muy en desacuerdo.

38. Vesta respeta tu horarios y jornadas de trabajo

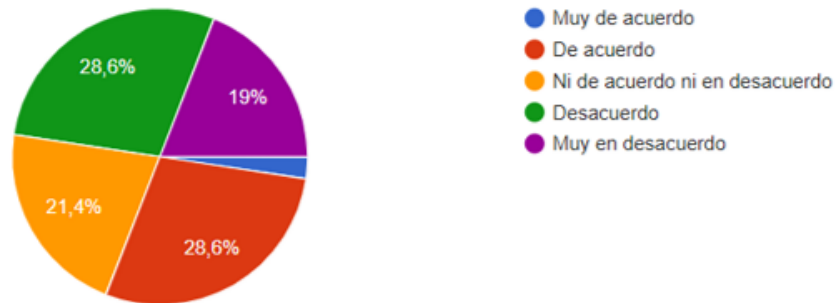


Ilustración 46 Pregunta 38 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que la población asegura que Vesta respeta sus horarios y jornadas de trabajo en un 28.6%, y al sumarle el 2.4% muy de acuerdo hace un total de 57.2% que representan las respuestas positivas, de igual forma con relación a estar en desacuerdo se indica que existe un 28.6%.

39. La carga de trabajo se distribuye apropiadamente entre tu equipo de trabajo

42 respuestas

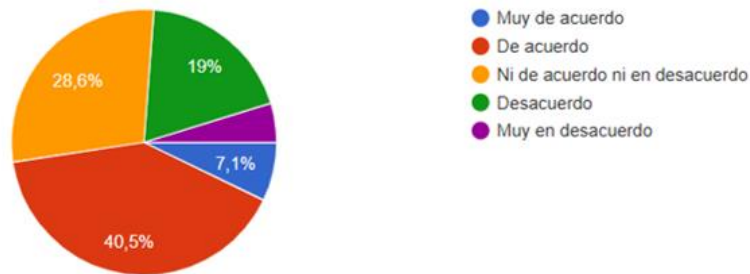


Ilustración 47 Pregunta 39 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

De acuerdo con este grafico el 40.5% de la población de estudio está de acuerdo en un 28.6% en que la carga de trabajo se distribuye apropiadamente y existe un 19% de la población que no está en desacuerdo. Lo que significa que sumando el 7.1% con el 40.5% haciendo un total de 47.1% lo cual representa es la mayoría de los colaboradores de la empresa.

40. Las acciones disciplinarias se aplican de manera justa

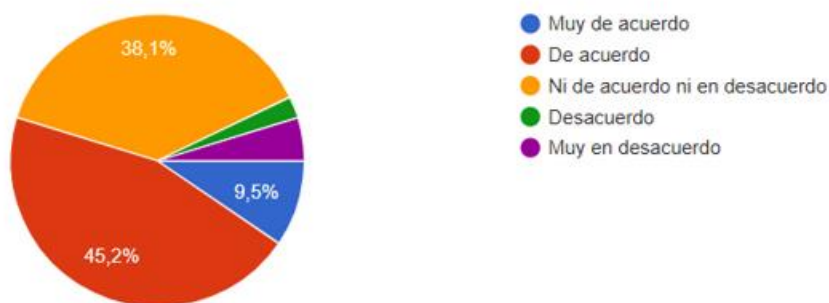


Ilustración 48 Pregunta 40 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Este gráfico muestra que el 45.2% de la población de estudio está de acuerdo en que las acciones disciplinarias se aplican de la mejor manera en Vesta, así mismo hay un 38.1% de la población que está en ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Sumando el 9.5%. Por lo tanto, la respuesta favorable equivale a un porcentaje de 83.2 %.

41. Consideras que Vesta es un lugar seguro para trabajar

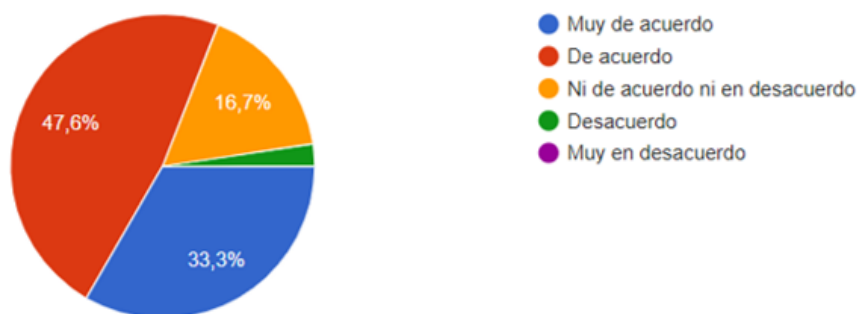


Ilustración 49 Pregunta 41 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Con relación a considerar que Vesta es un lugar seguro para trabajar un 46.6% considera estar de acuerdo, un 33.3% está muy de acuerdo, si sumamos ambos porcentajes el total de respuestas positivas son 80.9% para lo cual representa más de la mitad de los colaboradores de la unidad de gestión logística que consideran que su empresa es un lugar seguro para trabajar. Seguidamente se observa que un 16.7% opina estar ni de acuerdo ni en desacuerdo colocándose en un punto neutral

y solo una parte del personal que es el 2.4% representan respuestas negativas y consideran que Vesta no es un lugar seguro para laborar.

4.3.3 DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

Se intenta conocer el grado de comunicación que el colaborador posee con sus pares y jefe inmediato.

- Manejo de Información por el jefe Inmediato
- Retroalimentación

42. Tu jefe inmediato es claro y específico cuando define tus objetivos de trabajo

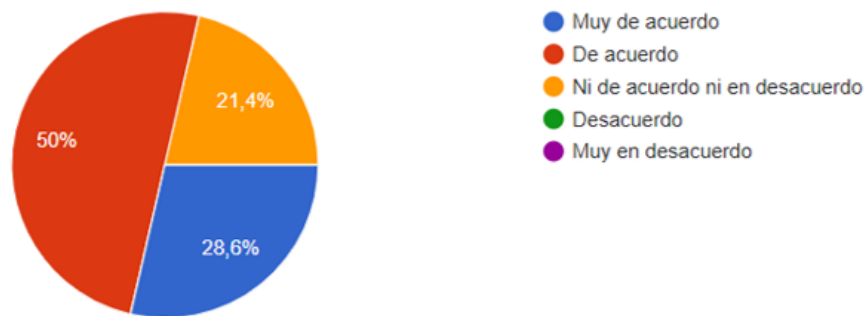


Ilustración 50 Pregunta 42 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 50% de la población de estudio afirma estar de acuerdo en que su jefe inmediato es claro y específico cuando define sus objetivos, y un 28.6% está muy de acuerdo por lo tanto si sumamos ambos porcentajes hay un total de 78.6% de la población que opina positivamente respecto a los objetivos que define su jefe. En cuanto el 21.4% establece estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ubicándose en un punto neutral y no hay por parte de los colaboradores respuestas negativas sobre las opiniones definidas por su jefe indicando que en su mayoría el personal que labora en la unidad de gestión logística tiene una opinión positiva.

43. Existe una buena comunicación con tu jefe inmediato

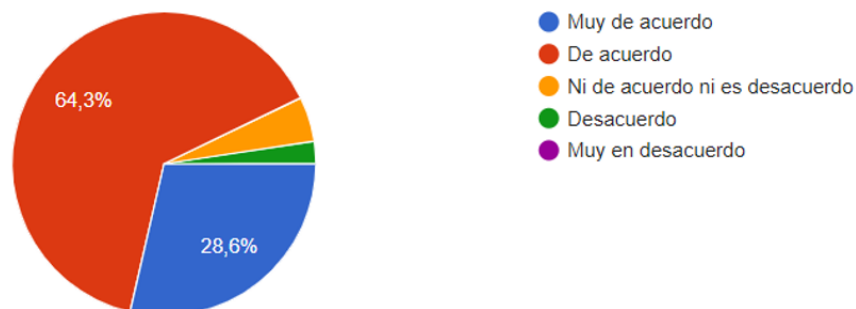


Ilustración 51 Pregunta 43 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa que el 64.3% de la población afirma estar de acuerdo en que existe una buena comunicación con su jefe inmediato, seguidamente hay un 28.6% que opina estar muy de acuerdo en consecuencia existe un porcentaje alto a favor representando el 92.9% y por el contrario solo el 7.1% opina estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo con que la comunicación que tienen con su jefe es buena. Mostrándose así que predomina una opinión positiva.

44. Te han explicado las políticas, procedimientos y reglamentos de la organización

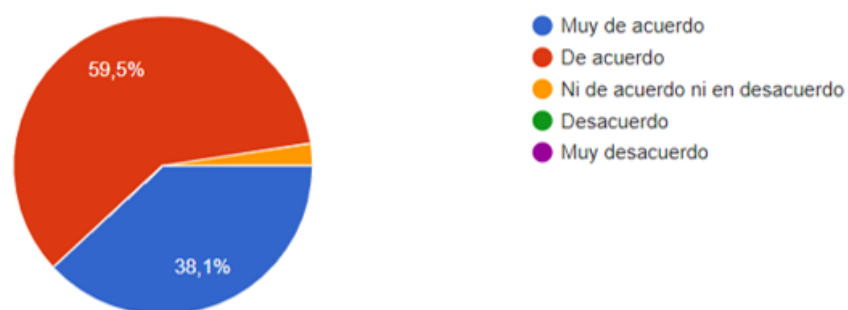


Ilustración 52 Pregunta 44 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se puede observar que el 59.5% de la población de estudio afirma que les han explicado las políticas, procedimientos y reglamentos de la organización, el 38.1% considera estar muy de acuerdo por concerniente se refleja que sumando ambos porcentajes positivos el 97.6% de la población le han explicado las políticas, procedimientos y reglamentos de Vesta y solo el 2.4% se encuentra en desacuerdo, muy desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo lo cual muestra que la mayoría de los colaboradores respondieron positivamente.

45. Recibes retroalimentación constante de parte de tu jefe inmediato sobre tu desempeño laboral

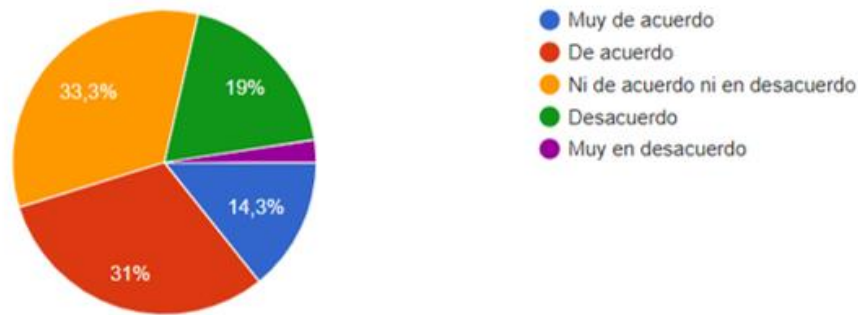


Ilustración 53 Pregunta 45 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

De acuerdo a este grafico el 33.3% opina estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% de acuerdo y el 14.3% muy de acuerdo, seguidamente el 19% de la población opina estar en desacuerdo y solo el 2.4% considera estar en muy desacuerdo que recibe retroalimentación constante de parte de su jefe inmediato su desempeño laboral. Sumando ambo porcentajes positivos refleja que el 45.3% de la población opina de forma positiva respecto a la retroalimentación que realiza su jefe inmediato sobre el trabajo realizado.

46. Tienes claramente definido lo que tu jefe espera de ti

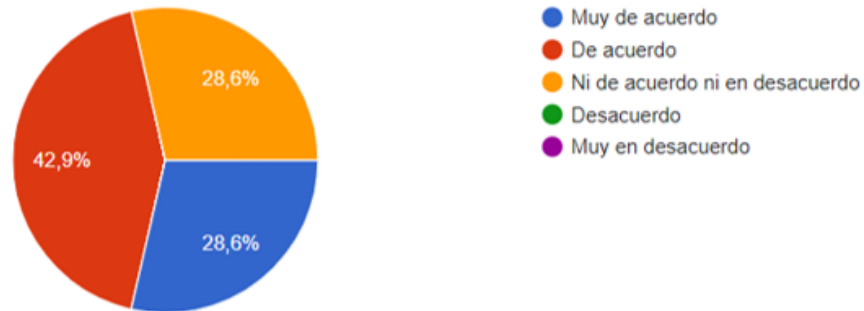


Ilustración 54 Pregunta 46 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Con relación a los resultados del gráfico el 42.9% de la población considera estar de acuerdo y el 28.6% muy de acuerdo haciendo un total de 71.5% de la población que afirma tener claramente definido lo que su jefe espera de ellos, así mismo el porcentaje que es en ni de acuerdo ni en desacuerdo es el 28.6% y por lo tanto están en un punto neutro. Por lo tanto, se establece que no hay respuestas negativas y se evidencia que en su mayoría los colaboradores de la unidad de gestión logística Vesta saben claramente y tiene establecido lo que su jefe espera de ellos.

4.3.4 DIMENSIÓN SATISFACCIÓN EN EL PUESTO

Se desea conocer si el colaborador está contento o satisfecho en su puesto de trabajo dentro de la empresa.

- Sentido de pertenencia

47. En Vesta, existe un ambiente de trabajo que acepta las diferencias individuales (orientación sexual, edad, raza, religión, nivel educativo, etc.)

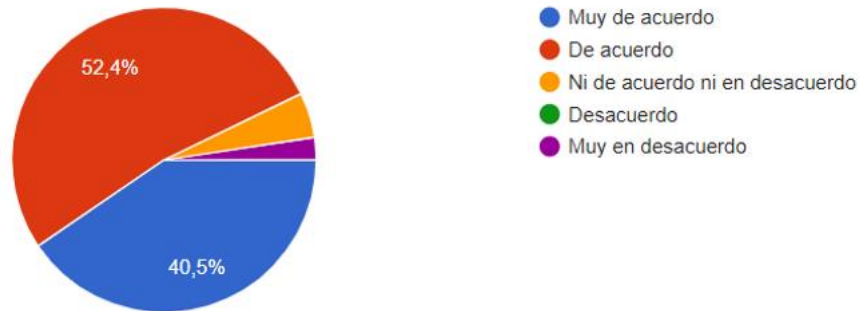


Ilustración 55 Pregunta 47 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

En el gráfico es notorio que el 52.44% y el 40.5% reflejan que la población responde positivamente en de acuerdo y muy de acuerdo en que Vesta es una empresa en la cual existe un ambiente de trabajo que acepta las diferencias individuales (orientación sexual, edad, religión, nivel educativo, entre otros) representado de esta forma el porcentaje mayor positivo de un 92.9%. Por el contrario, hay un 7.1% de la población que se ubica en desacuerdo, muy en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa Vesta exista un ambiente que acepte las diferencias individuales, pero su mayoría opina positivamente.

48. Te sientes orgulloso de pertenecer a Vesta

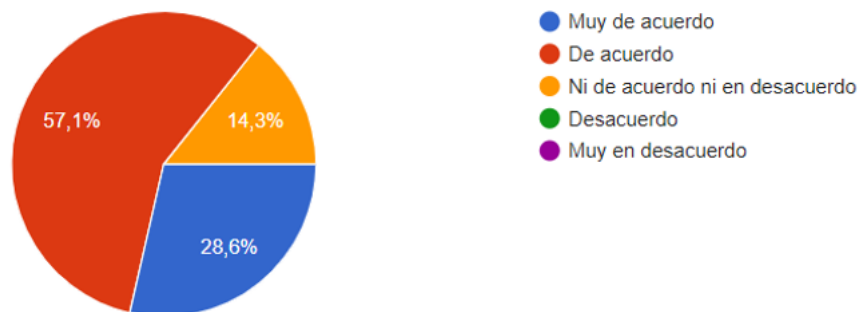


Ilustración 56 Pregunta 48 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 57.1% de la población afirma que está de acuerdo en sentirse orgulloso de pertenecer a Vesta, el 28.6% opina estar muy de acuerdo sumando un total de respuestas positivas de un 85.7% y solo el 14.3% asegura estar en un punto neutro ni de acuerdo ni en desacuerdo. De esta forma es notorio que la mayoría de la población si se considera orgullo de la empresa en la que labora, y no hay personas en desacuerdo y muy desacuerdo.

49. Te sientes identificado con la cultura organizacional

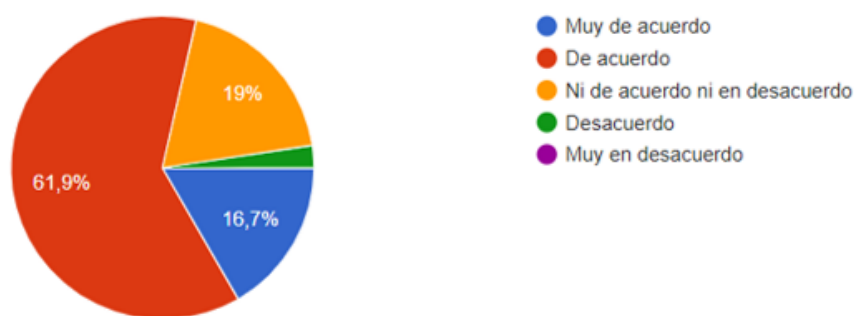


Ilustración 57 Pregunta 49 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Con relación al gráfico se muestra que el 61.9% considera estar de acuerdo y el 16.7% muy de acuerdo reflejando así un total de respuestas positivas por parte de la población de un 78.6% que afirma sentirse identificado con la cultura organizacional de Vesta, y solo el 19.6% se encuentra en un punto neutro y afirman estar ni en de acuerdo ni e desacuerdo, y el 1.8% consideran estar en desacuerdo y muy desacuerdo respecto a sentirse identificados con la cultura organización de su empresa.

50. Te vez en la organización dentro de 5 años

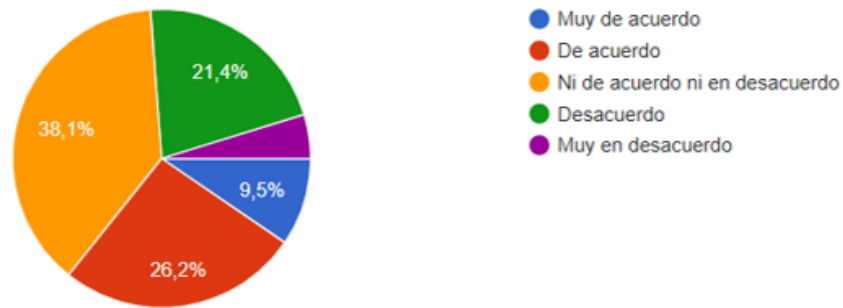


Ilustración 58 Pregunta 50 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se puede observar que el grafico representa un 38.1% de la población que opina estar en un punto neutro ni de acuerdo ni en desacuerdo de verse dentro de 5 años en Vesta Customs , por otra parte del 26.2% opina estar de acuerdo y el 9.5% muy de acuerdo para una suma total de ambos porcentajes de respuestas positivas de un 35.7% , y el 21.4% de la población indica estar en desacuerdo de verse dentro de 5 años en la empresa por lo cual hay un porcentaje que representa el 4.8% que considera estar muy en desacuerdo. Puede evidenciarse que ni sumando las respuestas positivas se llega por lo menos la mitad de las personas que consideran verse dentro de 5 años en la organización, y predomina más el porcentaje de personas que están en un punto neutro.

51. Consideras que Vesta es un lugar agradable para trabajar

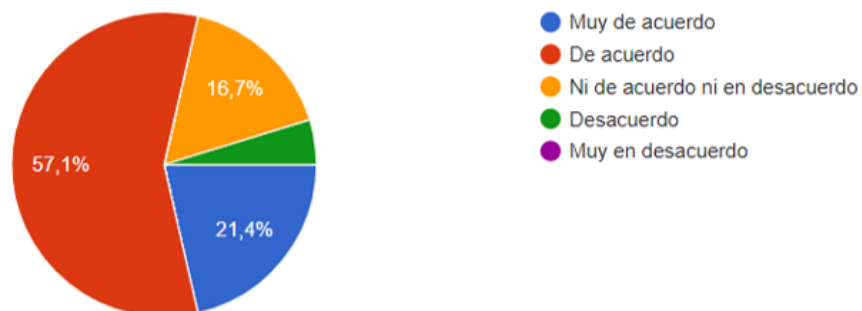


Ilustración 59 Pregunta 51 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El grafico muestra que el 57.1% de la población de estudio considera estar de acuerdo en considerar que Vesta es un lugar agradable para trabajar y el 21.4% indica que están muy de acuerdo, en consecuencia, sumando ambos porcentajes el 78.5% de la población opina positivamente sobre su empresa. Y el 16.7% se considera en una posición neutra al respecto; ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 4.8% opina desfavorablemente tanto en desacuerdo como en muy desacuerdo en que Vesta sea un lugar agradable para poder laborar. Pero en su mayoría los colaboradores tienen buena opinión respecto a Vesta como un lugar agradable.

52. Te sientes satisfecho en tu puesto actual de trabajo

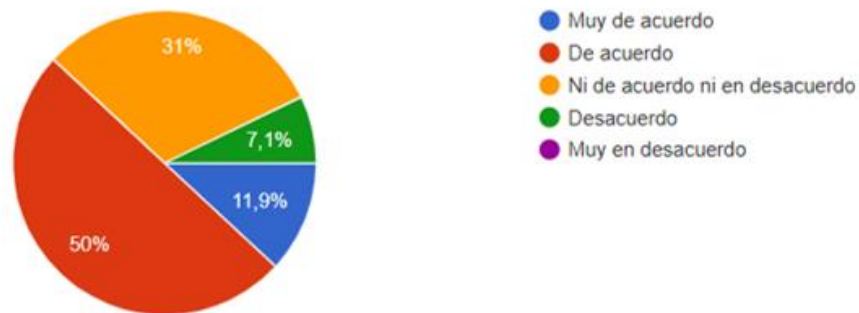


Ilustración 60 Pregunta 52 encuesta de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El 50% de la población de estudio asegura que están de acuerdo en sentirse satisfechos en su puesto actual de trabajo, el 11.9% considera estar muy de acuerdo siendo una suma total de 61.9% que opinan favorablemente. Por su parte el 31% de la población opina estar en un punto neutro ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7.1% considera estar en desacuerdo. Por lo tanto, es evidente que la mayor parte de la población se siente satisfecho con el puesto que desempeña en su empresa.

Unidad a la que pertenece el evaluado.

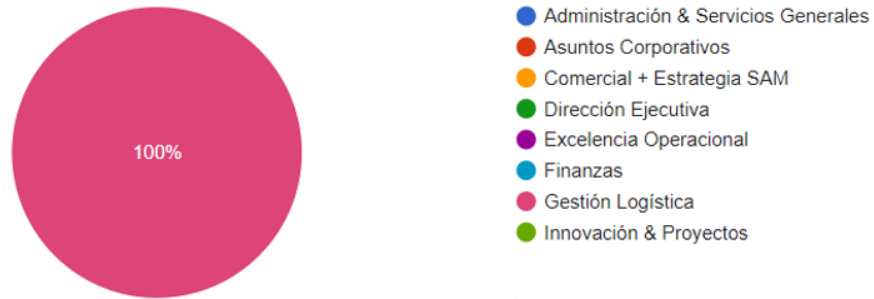


Ilustración 61 encuesta estrés laboral y satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

El gráfico demuestra que un 100% de la población encuestada sobre estrés y satisfacción laboral pertenecen a la unidad de gestión logística de Vesta Customs.

Área a la que pertenece el evaluado

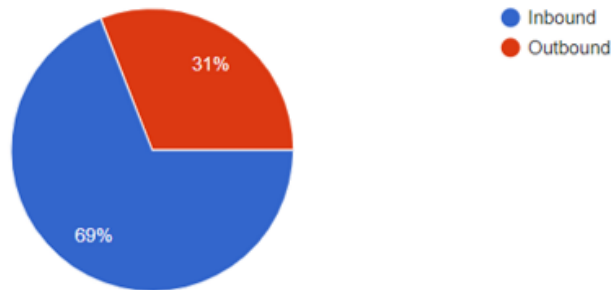


Ilustración 62 encuesta estrés laboral y satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

En el gráfico se muestra que el 69% de la población evaluada pertenece al área de inbound y el 31% pertenece al área de outbound.

¿De que país eres?

42 respuestas

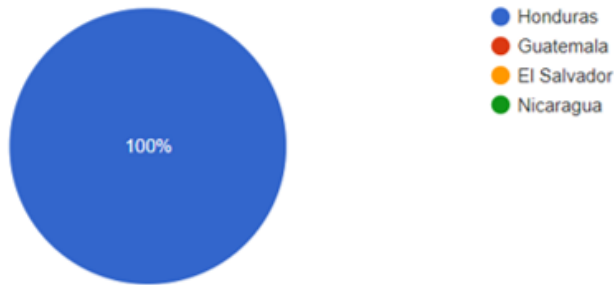


Ilustración 63 encuesta estrés laboral y satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se observa en el gráfico que el 100% de la población encuestada pertenece a Honduras.

¿Cuánto tiempo tienes laborando en Vesta?

42 respuestas

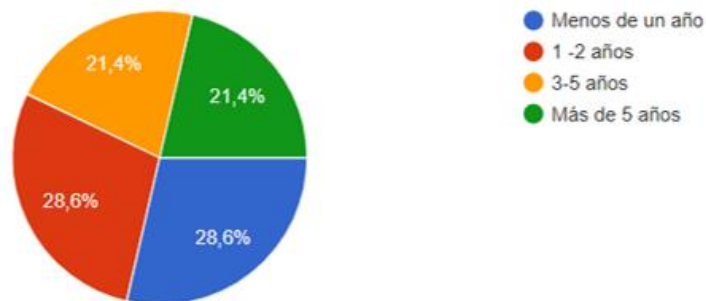


Ilustración 64 encuesta estrés laboral y satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se puede observar en el gráfico que el 28.6% de la población encuestada tiene de 1-2 años de laborar en la empresa, el 28.6% representa la población que tiene menos de 6 años de laborar, el 21.4% indica que la población tiene de 3-5 años y el 21.4% tiene más de 5 años de laborar en Vesta.

Sexo

42 respuestas

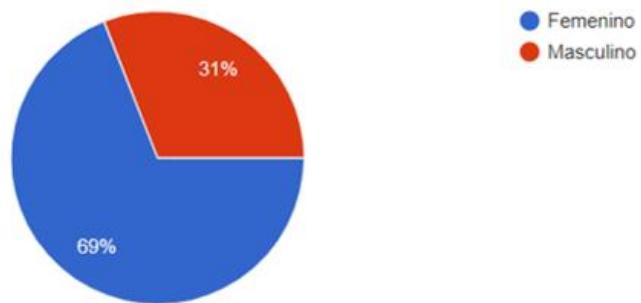


Ilustración 65 encuesta estrés laboral y satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Se puede observar que el 69% de la población encuestada es del sexo femenino y el 31% responde al sexo masculino.

4.4 COMPARACIÓN DE DIMENSIONES

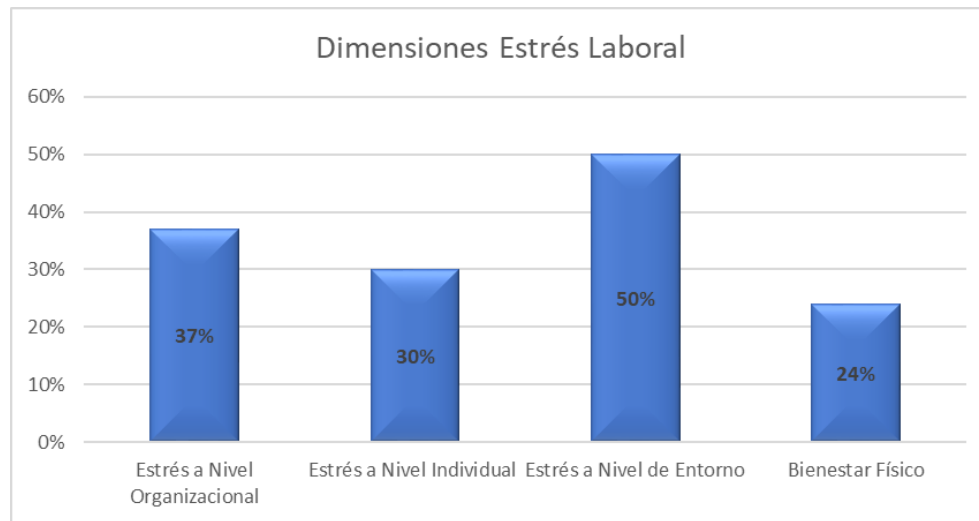


Ilustración 66 Dimensiones Estrés Laboral

(Elaboración Propia)

En virtud a la encuesta aplicada de estrés laboral, mediante las preguntas que se realizaron en base a los indicadores de cada dimensión, se infiere que la dimensión con mayor puntaje es el estrés a nivel del entorno con un 50%, indicando que los factores más influyentes del estrés en la población estudiada es la situación económica, la situación social y la situación del COVID-19. Seguidamente de un 37%, lo que refleja la dimensión de estrés a nivel organizacional, y vale la pena destacar que, si bien esta dimensión no es el porcentaje más alto, es importante, debido a que las preguntas que se alinean con su calificación salarial son muy altas manifestando estrés. Así mismo con dicha encuesta se pretendía identificar síntomas físicos asociados al estrés, arrojándonos un resultado del 24%, lo que significa que los colaboradores de la unidad de gestión logística no presentan un alto nivel de síntomas físicos causados por el estrés. Se observa también un 30% de estrés a nivel individual.

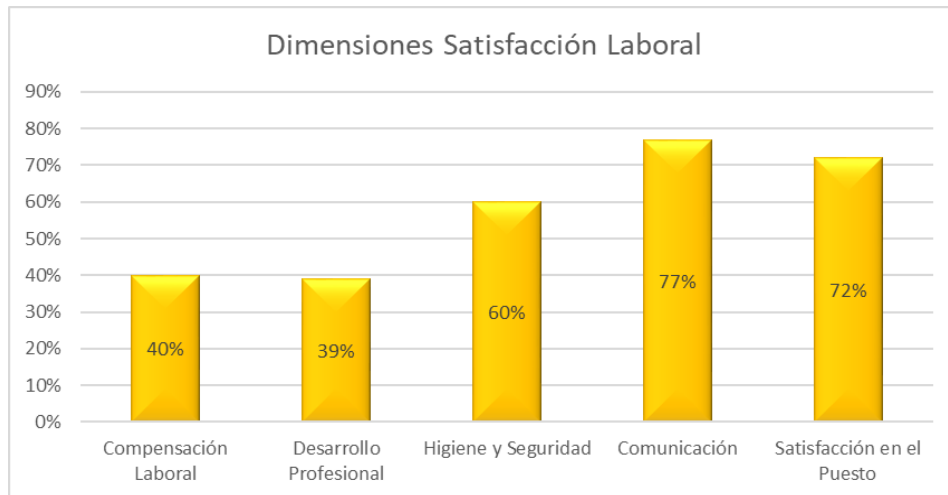


Ilustración 67 Dimensiones Satisfacción Laboral

(Elaboración Propia)

En virtud a la encuesta aplicada de satisfacción laboral, mediante las preguntas que se realizaron en base a los indicadores de cada dimensión, se determinó que la dimensión con un mayor puntaje corresponde a la comunicación con un 77%, lo cual significa que los colaboradores de la unidad de gestión logística se sienten satisfechos con el grado de comunicación que poseen con su jefe inmediato y la comunicación interna de la empresa. Así mismo se obtiene un 72% en la dimensión de satisfacción al puesto, afirmando que los colaboradores se muestran contentos o satisfechos en sus puestos de trabajo dentro de la empresa. Seguidamente Higiene y Seguridad con un 60%. Observamos que las dimensiones con puntaje más bajo fueron compensación laboral con un 40%, y desarrollo profesional con un 39%, indicando que los colaboradores se sienten insatisfechos con la obtención de reconocimientos por su desempeño, con su salario y sin oportunidades de crecimiento o de ser escuchado.

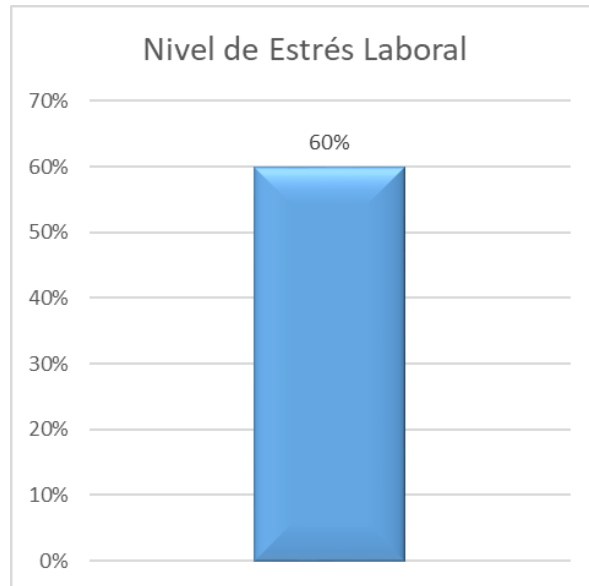


Ilustración 68 Nivel de estrés laboral

(Elaboración Propia)

Según los resultados obtenidos el nivel de estrés laboral que posee la población estudiada es del 60%, manifestando un nivel medio de estrés laboral.

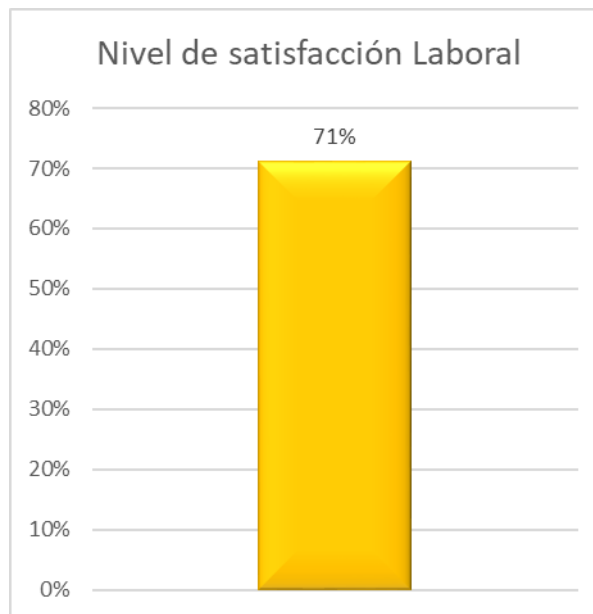


Ilustración 69 Nivel de satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

Según los resultados obtenidos el nivel de satisfacción laboral que posee la población estudiada es del 58%, manifestando un nivel medio de satisfacción laboral.

4.5 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Como parte de la investigación se debe verificar la hipótesis propuesta en la metodología de la investigación. Se utilizó la fórmula de coeficiente de correlación para verificar si existe variabilidad.

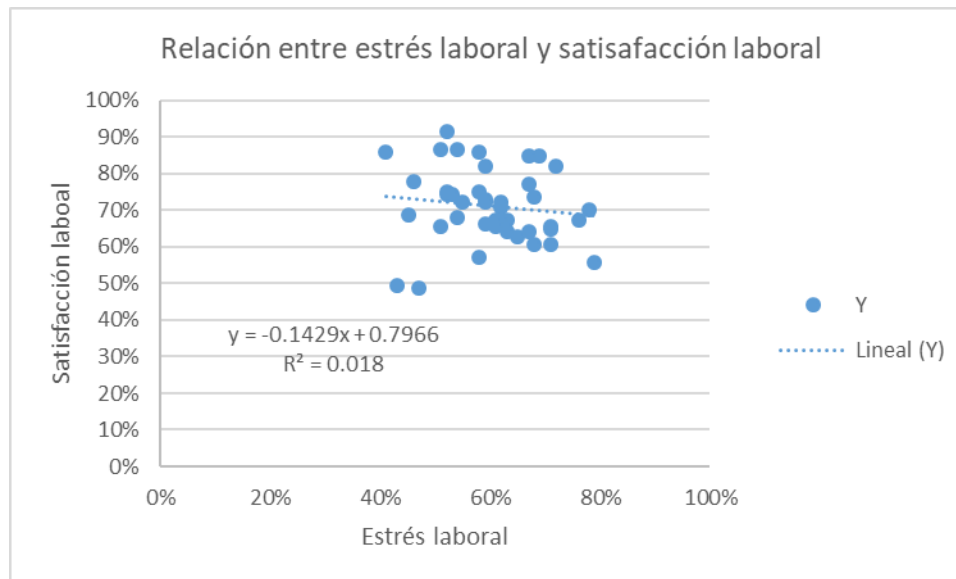


Ilustración 70 Gráfica Coeficiente de Correlación

(Elaboración Propia)

Según los resultados obtenidos, el coeficiente de correlación es de -0.13, lo que significa que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

El coeficiente de determinación en la gráfica nos indica que la satisfacción laboral se ve afectada por el estrés laboral en el 1.8% de los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo contempla las conclusiones de la investigación mismas que se establecen debido al análisis y la interpretación de los resultados de la aplicación de las encuestas de estrés laboral y satisfacción laboral a los colaboradores de la unidad de gestión logística de Vesta Customs, así como las recomendaciones para la empresa.

5.1 CONCLUSIONES

Para poder conocer el nivel de estrés laboral, satisfacción laboral y la relación entre ambas variables en los colaboradores de la unidad de gestión logística de Vesta Customs, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que no existe relación entre la variable nivel estrés laboral y la variable nivel satisfacción laboral en los colaboradores de la unidad de gestión logística de Vesta Customs, esto se comprobó estadísticamente con un coeficiente de correlación de -0.13.
2. En comparación a resultados obtenidos en el año 2019, se observa un mínimo aumento en el porcentaje de satisfacción laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística, con 1% de diferencia, concluyendo un 71% de satisfacción laboral en el año 2022. Afirmando que se encuentran contentos en sus puestos de trabajo, con una buena comunicación interna y sentido de pertenencia a la empresa.
3. El estudio revela que el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la unidad de gestión logística de Vesta Customs es de 60%. Los factores más importantes que reflejaron este porcentaje de estrés es el salario y la situación actual del país, tanto económica, social y de salud.
4. Las dimensiones de satisfacción laboral con puntaje más bajos fueron compensación laboral con un 40%, y desarrollo profesional con un 39%, destacando que su salario no va acorde a su carga laboral, no hay reconocimientos por su desempeño y no existen oportunidades de crecimiento.

5.2 RECOMENDACIONES

Para poder mejorar el nivel de satisfacción laboral y disminuir el nivel de estrés se recomienda:

1. Aplicar anualmente un instrumento que mida el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de gestión logística, ayudando a la organización a detectar problemas y fortalezas. Lo que generará beneficios para la empresa y para el colaborador. Esto en base a la conclusión dos.
2. Aplicar anualmente un instrumento que mida el nivel de estrés laboral a los colaboradores de la unidad de gestión logística, permitiéndole a la organización tomar medidas oportunas para mitigar los riesgos que los factores de estrés representan para los colaboradores y las empresas. Esto en base a la conclusión tres.
3. Analizar anualmente los salarios de los colaboradores de la unidad de gestión logística en base a la escala salarial en Honduras. Esto en base a la conclusión cuatro.
4. Revisar semestralmente la carga laboral de los colaboradores de la unidad de gestión logística, para una mejor distribución de funciones, evitando la sobrecarga que genera estrés. Esto en base a la conclusión cuatro.
5. Realizar planes de carreras por puesto, de esta manera el colaborador sabrá que existen oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa, generando mayor compromiso con la misma, cumpliendo con los objetivos de la empresa. Esto en base a la conclusión cuatro.
6. Contratar un asesor (a) para el cumplimiento del plan de carrera dentro de la propuesta de bienestar laboral.

CAPÍTULO VI: APLICABILIDAD

En el presente capítulo se presenta el producto final del trabajo de investigación aplicada, dando respuesta inmediata, o bien a corto plazo, al problema planteado y al cumplimiento de los objetivos. A continuación, se plantea la propuesta para mejorar los factores que puntuaron más bajo en las encuestas de satisfacción laboral y estrés laboral.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Plan de estrategia de bienestar laboral para los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El objetivo principal de la investigación era determinar si existía relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs, lo cual según resultados estadísticos se determinó que no hay variabilidad entre ambas. Sin embargo, según análisis de cada ítem del instrumento de encuesta arroja información implícita importante que podrían ser los causantes del porque la satisfacción laboral no incrementa desde el año 2019, como ser la carga laboral, el incentivo salarial, las oportunidades de crecimiento y la falta de reconocimientos por el desempeño del colaborador. Debido a ello se presenta el plan de estrategia de bienestar laboral para los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs.

Con este plan de bienestar laboral se busca mejorar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de gestión logística en Vesta Customs, ya que al aplicar este plan dándole un buen funcionamiento y nivel de atención, dependerá el estado de satisfacción del colaborador. Por lo tanto, el plan estará orientado en mejoras para solventar la carga laboral de los colaboradores, incentivos o beneficios por desempeño, planes de carrera para que el colaborador tenga la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa. Dicha propuesta surge de los resultados obtenidos en ambas encuestas aplicadas.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

El alcance de esta propuesta tiene como propósito determinar claramente los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación de la misma.

6.3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- ✓ Elaborar una propuesta de bienestar laboral que permita mejorar la satisfacción laboral a través de acciones encaminados a fortalecer los aspectos de carga laboral, incentivo salarial y el reconocimiento profesional de los colaboradores de la unidad de gestión logística en Vesta Customs.
- ✓ Generar un ambiente laboral saludable para los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística en Vesta Customs.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO A DETALLE DE LA PROPUESTA

A continuación, se describirá "que" y "como" se realizará el plan a desarrollar, así mismo que elementos se tomaran en cuenta para la implementación.

6.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Con base a los resultados identificados se planea diseñar e implementar un programa estructurado de beneficios que satisfaga las necesidades de los trabajadores, integrando varios aspectos a mejorar como beneficios o incentivos salariales, carga laboral, oportunidad de crecimiento, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción laboral y por consecuencia al tener colaboradores satisfechos en sus puestos de trabajo habrá una mejor productividad llevando a la empresa al cumplimiento de objetivos, por lo que resultara beneficiosos para ambos.

Para desarrollar a cabalidad el plan de bienestar laboral en los colaboradores de la unidad de gestión logística, se tomarán en cuenta las preguntas de la encuesta asociadas a los factores mencionados anteriormente, y en base a cada pregunta se gestionará una acción.

6.4.2 DESARROLLO DE LOS ELEMENTOS

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta de bienestar laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de Vesta Customs, es importante y necesario contar con el involucramiento de elementos que permitan su implementación y alcance. Para ello se sugiere a Vesta el compromiso de las siguientes personas:

- ✓ Equipo de recursos humanos
- ✓ Gerencia de la unidad de gestión logística
- ✓ Dirección de la unidad de gestión logística
- ✓ Todos los colaboradores de la unidad de gestión logística

Con el involucramiento de estas personas permitirá que se implemente correctamente el plan de bienestar laboral, ya que están inmersos los responsables de cada área de la empresa y esto permitirá garantizar un mejor resultado en la ejecución.

6.4.3 MEDIDAS DE CONTROL (INDICADORES Y MEDICIONES)

Para implementar el plan de bienestar laboral en los colaboradores de la unidad de gestión logística en Vesta Customs, se requerirán de indicadores que permitirán conocer el nivel de cumplimiento del plan.

- ✓ Indicador de cumplimiento: Se utilizará la plataforma online Cascade la cual permite dar seguimiento al plan de acción que se llevará a cabo. Dicha plataforma se colocan las actividades a detalle con sus fechas de cumplimiento, el cual tendrán acceso la dirección de gestión logística que será el encargado de retroalimentar la plataforma, y la dirección de RRHH que tendrá participación para dar seguimiento al cumplimiento del plan.
- ✓ Indicador de medición: Se aplicará nuevamente la encuesta de satisfacción laboral en los colaboradores de la unidad de gestión logística al haber cumplido el 100% del plan de acción.

6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

6.5.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Plan de bienestar laboral							
Factor	Acción a tomar	Objetivo	Actividad	Población Objetivo	Responsables	Tiempo /Duración	Presupuesto
Mejorar la carga laboral	Análisis de la carga laboral	El objetivo de esta acción es poder revisar y analizar la carga laboral de cada colaborador de la Unidad de Gestión Logística, para determinar la cantidad de personas que se requieren para obtener una carga laboral equilibrada en el equipo.	1) El Área de mejora continua revisara y analizara la carga laboral de cada uno de los colaboradores. 2) Se determinara la carga laboral actual, y la cantidad de personas que se requieren contratar.	Unidad de gestión logística a nivel nacional (Nivel de especialista)	Área de mejora continua	2 meses	No aplica ya que la empresa cuenta con esta área para el análisis de carga laboral.
	Contratación de personal	El objetivo de esta acción es realizar contrataciones que sirvan de apoyo al equipo para equilibrar la carga laboral.	1) Realizar la cantidad de búsqueda de contrataciones requeridas según análisis del área de mejora continua. 2) Publicaciones en las redes sociales de las vacantes 3) Realizar proceso de contratación y selección		Área de RRHH	1 mes	L100,000.00
Beneficios por desempeño o laboral	Aplicar evaluaciones de desempeño	Reconocer los logros del empleado y realizar constantes retroalimentaciones sobre su trabajo en la organización a través de las evaluaciones de desempeño	1) Aplicar evaluación de desempeño a cada colaborador 2) Retroalimentar al colaborador sobre su resultado obtenido en la evaluación de desempeño 3) Compartir las evaluaciones de desempeño con el área de RRHH		1) Área de RRHH 2) Gerente de Gestión Logística	1 mes	L40,000.00

Plan de bienestar laboral							
Factor	Acción a tomar	Objetivo	Actividad	Población Objetivo	Responsables	Tiempo /Duración	Presupuesto
	Reconocimiento monetario o no monetario por el desempeño laboral	Brindar reconocimiento monetario o no monetario de las buenas labores de los empleados; teniendo en cuenta los resultados en las evaluaciones de desempeño.	1) Diseñar una propuesta de beneficios según la nota obtenida en la evaluación de desempeño. 2) Determinar los beneficios Monetarios (Bonos, aumentos y promociones). Si son bonos será el 15% de su salario, si es aumento el 10% y si es aumento por promoción el 20% 3) Determinar los beneficios no monetarios (Regalos, certificados, diplomas, etc.) 4) Ambos beneficios tanto monetarios como no monetarios irán acompañados de comunicados de felicitaciones al colaborador que se enviarán a través de correo electrónico a toda la empresa.		Área de RRHH	2 semanas	L150,000.00
Planes de Carrera	Elaboración del plan de carrera a nivel de especialistas.	Incentivar y motivar a los empleados al crecimiento personal y profesional, a través de planes de carrera diseñados para reconocer el logro de los colaboradores y sus capacidades para ascensos internos o formación para ello.	1) Realizar planes de carrera 2) Socializar planes de carrera con el colaborador para que esté conozca que dentro de la empresa puede tener crecimiento profesional. 3) Contratar asesor para realizar en conjunto los planes de carrera		Área de RRHH	2 meses	L120,000.00
TOTAL							L410,000.00

Tabla 5 Plan de acción bienestar laboral

(Elaboración Propia)

6.5.2 CRONOGRAMA DE PRESUPUESTO

Factor	Acción a tomar	Presupuesto
Mejorar la carga laboral	Análisis de la carga laboral	No aplica ya que la empresa cuenta con esta área para el análisis de carga laboral.
	Contratación de personal	L100,000.00
Beneficios por desempeño laboral	Aplicar evaluaciones de desempeño	L40,000.00
	Reconocimiento monetario o no monetario por el desempeño laboral	L150,000.00
Planes de Carrera	Elaboración del plan de carrera a nivel de especialistas.	L120,000.00
TOTAL		L410,000.00

Tabla 6 Cronograma de presupuesto

(Elaboración Propia)

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, L. P. (2016). *Estudio del Estrés Laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cia. Ltda.* Ecuador.
- Barcelona, U. A. (2015). Fuentes de información. *Fuentes de información.*
- Castro, D. d. (2001). SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENCIA. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 108.
- Chaco, R., & Guillen, R. (2018). *Relación del Estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Uchumayo Arequipa.* Perú.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres.*
- CiudadanosEnRed. (2020). *México, el segundo país con más satisfacción laboral del mundo.* Obtenido de <https://ciudadanosenred.com.mx/lo-de-hoy/mexico-el-segundo-pais-con-mas-satisfaccion-laboral-del-mundo/>
- Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad.*
- Customs, V. (2012). *Reglamento Interno.* San Pedro Sula.
- Elaboración Propia. (s.f.).
- Empresa, S. d. (2009). *Sociología de la Empresa.* Obtenido de <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>
- Esmeralda Salvador, A. A. (s.f.). *Relación del Estrés Laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL - 2015.*
- Florian, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.* Perú.
- Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.* Perú.
- Gonzales, E., & Gutierrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 9.
- Grupo Vesta. (2021). Obtenido de <https://www.grupovesta.com/>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Argentina.

Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernandez, *Metodología de la Investigación* (pág. 121). México: McGraw-Hill.

Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernandez, *Metodología de la Investigación* (pág. 126). México: McGraw-Hill.

Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernandez, *Metodología de la Investigación* (pág. 123). México: McGraw-Hill.

Huamaní, P. (2003). El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas. *Revista investigación*, 1.

Lin. (1986). *Universidad Da Coruña*. Obtenido de https://www.udc.gal/dep/ps/grupo/programas/apoyo_s.pdf

Lopez, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2019). La Satisfacción hacia el Trabajo. Un Análisis Basado en las Teorías de las Expectativas y de Equidad. *La Satisfacción hacia el Trabajo. Un Análisis Basado en las Teorías de las Expectativas y de Equidad*, 3.

Maria Chiang, G. R. (2018). *Scielo*. Obtenido de Scielo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext

Mendez, M. C. (2010). Introducción a las fuentes de información. *Introducción a las fuentes de información*, 8.

Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda*. Quito, Ecuador.

Peiro, J. (Junio de 2001). *IPN*. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>

Pérez, J. P. (abril de 2019). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B13

Rachel Gabel, V. P. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 275.

Reglamento Interno Vesta . (2012). Tegucigalpa, Honduras.

RH, G. (2019). <https://gestionrh.com.mx>. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>

- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2006). *Metodologia de la Investigacion* .
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana de editores S.A. de C.V.
- Roberto Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación* 5ta edición. En C. F. Roberto Sampieri, *Metodología de la Investigación 5ta edición* (pág. 90). México: Interamericana Editores S.A.
- Rodriguez, L. N. (2016). *La Satisfaccion laboral y su relacion con el Estres laboral*.
- Rodriguez, L. N. (2016). *La Satisfaccion Laboral y su relacion con el Estres laboral*.
- Romer, Y. (2019). *Satisfacción Laboral en los colaboradores a nivel especialista en Vesta Customs*. San Pedro Sula.
- Romero, Y. (2019). *Medición de la astisfaccipon laboral a nivel de especialista*. San Pedro Sula.
- Salanova, M. (1999). *Bienestar Psicológico, características del trabajo, y nuevas tecnologías*.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigacion* 5ta edicion. En R. H. Sampieri, C. F. Collado, & P. B. Lucio, *Metodología de la investigacion 5ta edicion* (pág. 217). Mexico: McGrawHill/Interamericana Edtores S.A de C.V.
- Sanchez, D. (2014). LA MOTIVACIÓN BASADA EN LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VÍCTOR VROOM Y LA PRODUCTIVIDAD LABORA. 14.
- Siegrist. (1996). *Salud Laboral*. Obtenido de Salud Laboral: [https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20\(1996\)%2C%20el,denominado%20modelo%20de%20esfuerzo%2Drecompensa.&text=In](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Siegrist%20(1996)%2C%20el,denominado%20modelo%20de%20esfuerzo%2Drecompensa.&text=In)
- Yessica Edith Chaco, R. B. (2018). *Relacion del Estres laboral y la Satisfaccion Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa*. Peru.
- Zuasnabar, E. (2018). *Relación de Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*. Huancayo.
- Zuasnabar, E. K. (2018). *Relacion del Estres laboral y satisfaccion laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*.

Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo ___Gabriela Hung_____

Identidad No. _0501198003703_, Licenciado en Adm Industrial y de Negocios_ Maestría en _Education – International

Workforces Education and Development - HR_

Doctorado en ___N/A_____

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar técnicamente el trabajo de Tesis de Maestría denominado _

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN

LOGÍSTICA EN VESTA CUSTOMS _____

a ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

_ GABRIELA GISELLE TORRES CASTRO___

___ KAREN DOMITILA VASQUEZ GUZMAN_____

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere

pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

En la ciudad de _SPS___ Departamento_ Córtes_____

Fecha _14/02/2022___

Nombre ___Gabriela Hung___Firma:

ENCUESTA - SATISFACCIÓN LABORAL		Sexo		Edad		
		Estado Civil		Nivel de Estudios		
		Unidad		Puesto		
INSTRUCCIONES						
La presente encuesta ha sido desarrollada para medir la satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de la empresa Vesta Customs. En cada ítem coloque una X para indicar su opinión.						
#	Dimensiones/Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Compensaciones					
25	Vesta brinda reconocimiento por su buen desempeño laboral					
26	Todos los colaboradores de Vesta tienen la oportunidad de recibir reconocimientos especiales por su desempeño.					
27	Consideras que tu salario va de acorde a las responsabilidades de tu puesto					
28	Vesta realiza el pago de tu salario a tiempo y sin retraso					
29	Consideras que los beneficios que brinda Vesta van de acuerdo con las necesidades de los colaboradores					
#	Dimensiones/Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Desarrollo Profesional					
30	Vesta Customs desarrolla y brinda ascensos a sus colaboradores					
31	Posees oportunidad de crecimiento profesional dentro de Vesta					
32	Los ascensos en la organización se han efectuado de manera justa					
33	Mi jefe inmediato me apoya para desarrollar mis aptitudes y habilidades					
34	Se te han realizado evaluaciones de desempeño en el último semestre					
#	Dimensiones/Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Higiene y Seguridad					
35	Vesta me da facilidades para ausentarme dentro de mi horario laboral ante un problema personal					
36	Cuento con las condiciones/herramientas necesarias para desarrollar mis funciones diarias					
37	La carga de trabajo laboral me permite mantener un equilibrio entre la vida profesional y personal					
38	Vesta respeta tu horario y jornadas de trabajo					
39	La carga de trabajo se distribuye apropiadamente entre tu equipo de trabajo					
40	Las acciones disciplinarias se aplican de manera justa					
41	Consideras que Vesta es un lugar seguro para trabajar					
#	Dimensiones/Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Comunicación					
42	Tu jefe inmediato es claro y específico cuando define tus objetivos de trabajo					
43	Existe una buena comunicación con tu jefe inmediato					
44	Te han explicado las políticas, procedimientos y reglamentos de la organización					
45	Recibes retroalimentación constante de tu jefe inmediato sobre tu desempeño laboral					
46	Tienes claramente definido lo que tu jefe espera de ti					
#	Dimensiones/Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Satisfacción en el Puesto					
47	En Vesta, existe un ambiente de trabajo que acepta las diferencias individuales (orientación sexual, edad, religión, nivel educativo, etc)					
48	Te sientes orgulloso de pertenecer a Vesta					
49	Te sientes identificado con la cultura organizacional					
50	Te vez en la organización dentro de 5 años					
51	Consideras que Vesta es un lugar agradable para trabajar					
52	Te sientes satisfecho en tu puesto actual de trabajo					

Ilustración 71 Encuesta satisfacción laboral

(Elaboración Propia)

ENCUESTA - ESTRÉS LABORAL		Sexo		Edad		
		Estado Civil		Nivel de Estudios		
		Unidad		Puesto		
INSTRUCCIONES						
La presente encuesta ha sido desarrollado para medir el estrés laboral que se presenta en los colaboradores de la Unidad de Gestión Logística de la empresa Vesta Customs. En cada ítem coloque una X para indicar su opinión.						
#	Dimensiones/Items	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Estrés a Nivel Organizacional					
1	La relación con tus compañeros de trabajo es adecuada					
2	La relación con tus compañeros debe de mejorar					
3	La comunicación con el equipo de trabajo te genera estrés					
4	La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo					
5	La carga laboral ocasiona que no cumplas con las actividades de tu trabajo					
6	Las actividades que conllevan a una carga laboral es un problema de estrés laboral					
7	La carga laboral actual te genera estrés					
8	El salario que tienes va acorde a tu carga de trabajo					
#	Dimensiones/Items	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Estrés a Nivel Individual					
9	Los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual					
10	El estrés es un factor principal que repercute en tu familia					
11	Los problemas familiares mejorarian si practicas actividades que disminuyan el estrés					
12	El salario que recibes te ocasiona problemas económicos					
13	Los problemas económicos son los causantes de tu mayor estrés					
#	Dimensiones/Items	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Estresores a nivel del entorno					
14	La situación actual del país en cuanto al COVID-19 te genera estrés					
15	La situación económica del país, te genera estrés					
16	La situación social que acontece en el país, te genera estrés					
#	Dimensiones/Items	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Estrés a Nivel del Bienestar físico					
17	Presentas imposibilidad para conciliar el sueño constantemente					
18	Sufres de dolores de cabeza constante constantemente					
19	Padeces de indigestiones o molestias gastrointestinales constantemente					
20	Sientes sensación de cansancio extremo o agotamiento constantemente					
21	Presentas disminución del apetito constantemente					
22	Presentas temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos) frecuentemente					
23	Sientes tentaciones fuertes de no levantarte por la mañana frecuentemente					
24	Presentas tendencia a sudar o palpitaciones constantemente					

Ilustración 72 Encuesta estrés laboral

(Elaboración Propia)

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA SOCIEDAD MERCANTIL VESTA CUSTOMS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

PREÁMBULO

El presente Reglamento Interno de Trabajo de LA SOCIEDAD MERCANTIL VESTA CUSTOMS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, con domicilio en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, constituye el conjunto de normas obligatorias a que deben sujetarse el patrono y sus trabajadores en la prestación del servicio.

La sociedad mercantil Vesta Customs, Sociedad Anónima de Capital Variable (Vesta Customs S.A. de C.V.), cuya actividad principal es:

- I. Establecer Agencias Aduaneras para el trámite y gestión en el despacho de mercaderías en poder de las Aduanas de la República, de acuerdo al Sistema Aduanero, ya sea para el envío o recibo de mercaderías, tanto por la vía terrestre, marítima y aérea; intervención ante las aduanas en el trámite y gestiones relativas a la importación y exportación, trámite de mercaderías y demás operaciones aduaneras afines, el Agenciamiento de Barcos en los Puertos del País, Representación de Compañías Navieras, Representación de Compañías de Transporte de carga aérea, marítima y terrestre, representaciones de toda clase;
- II. Transporte de carga aérea, marítima fluvial y lacustre, terrestre y/o rodo viario ducto viario, ferroviario, acuavario y especiales, servicios de consolidación y desconsolidación de carga, así como efectuar operaciones de Courier nacional e internacional realizando desagrupaje de mercancías en general como empresas de entregas rápidas y de carga, servicios de transporte expreso por vía aérea o terrestre, de correspondencia y envíos de mercancías que requieran traspaso y disposición inmediata por parte del destinatario;
- III. La representación de empresas, casas y agencias nacionales y extranjeras; al igual que la fabricación, distribución, compraventa, importación y exportación de mercaderías o productos de los sectores industriales, comerciales y cualquier otra clase, así como la prestación de servicio de asesoría, gerencia, mercadeo, producción e inversión. Representación de Agencias de Carga Internacional de cualquier parte del mundo, compañías navieras, compañías dueñas de barco, compañías dueñas de cruceros;
- IV. Venta de GPS para todo tipo de vehículos, localizadores, digitales y satelitales, equipos y sistemas electrónicos de todo tipo, programas de cómputo, software, tracking aduanero, así como todas las actividades propias o conexas de una tienda de artículos electrónicos.

V. Contratar, en nombre propio y por su cuenta, servicios de transporte internacional de mercancías que ellos mismo agrupan, destinadas a uno o más consignatarios. Los desconsolidadores de carga son personas a las que se consigna el documento de transporte madre ya sea aéreo, marítimo o terrestre (master airway bill, master bill of lading o carta porte) y que tiene como propósito desconsolidar la carga a su destino.

CAPITULO VI

HORARIOS DE TRABAJO Y HORAS EXTRAS

HORARIOS DE TRABAJO

ARTICULO 17. La jornada ordinaria de trabajo es discontinua y consta de 44 horas semanales.

ARTICULO 18. Para los efectos de aplicación de lo dispuesto en los artículos de este capítulo, quedan excluidos de la regulación de la jornada máxima legal, los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza o de manejo y los que no cumplan su cometido en el local establecido como lugar de trabajo, de conformidad con lo establecido en el artículo 325 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 19. La jornada de trabajo diurna en la empresa será de ocho (8) horas diarias y cuarenta y cuatro (44) horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho (48) horas de salario. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis horas (6) horas diarias y de treinta y seis (36) a la semana.

El colaborador que faltare en alguno de los días de la semana y no completare la jornada de cuarenta y cuatro (44) horas de trabajo, sólo tendrá derecho a recibir un salario proporcional al tiempo trabajado en base al salario de cuarenta y ocho (48) horas semanales.

ARTICULO 20. Para los efectos del artículo anterior, se entiende por tiempo diurno el que se ejecute entre las cinco (5:00 a.m.) horas y las diecinueve (7:00 p.m.) horas, y nocturno el que se realiza entre las diecinueve horas (7:00 p.m.) y las cinco horas (5:00 a.m.).

La jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo diurno y nocturno, siempre que el período nocturno abarque menos de tres (3) horas, en caso contrario, se reputará como jornada nocturna.

La duración de la jornada mixta será de siete (7) horas diarias y cuarenta y dos (42) a la semana.

ARTICULO 21. El horario de trabajo al que están sujetos los trabajadores de la empresa, señalado en el presente artículo, serán establecidos por la administración de la misma, conforme al giro, actividad y naturaleza de la empresa, sin perjuicio de ser modificado en el futuro.

El siguiente es el horario oficial:

LUNES A JUEVES:

De 08:00 a 12 m. y de 01:30 p.m., a 05:30 p.m.

Los trabajadores tomaran sus alimentos de 12:00 m. a 1:30 p.m. tiempo en el cual se interrumpen labores.

VIERNES

De 8:00 a.m a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5 p.m.

Los trabajadores tomaran sus alimentos de 12:00 m. a 1:30 p.m. tiempo en el cual se interrumpen labores.

SABADOS

De 8 a.m. a 12 m.

ARTICULO 22. Cuando circunstancias especiales así lo exijan y con ello no se cause grave perjuicio a los trabajadores, la Administración podrá autorizar prolongación de la jornada de trabajo mencionada en el artículo 21 del presente Reglamento; en estos casos el trabajador gozará de un descanso ininterrumpido de por lo menos 10 horas.

ARTICULO 23. La jornada ordinaria de trabajo comienza y termina en el local o centro de trabajo de la empresa, según el horario que le corresponde al trabajador.

ARTICULO 24. Los trabajadores deberán observar puntualidad en el ingreso a sus labores, marcando el reloj de control de entrada y salida o cualquier otro medio de control de asistencia, y quien así no lo hiciere, se le sancionará conforme a las disposiciones previstas en el presente reglamento, salvo que la causa que haya dado origen al atraso sea razonable y justificada por el trabajador, a juicio del patrono o representante, o a quien compete sancionar o no al trabajador omiso en el cumplimiento de sus obligaciones.

ARTICULO 25. El trabajador que se encuentre imposibilitado para asistir a sus labores, avisará inmediatamente a su Jefe y a Recursos Humanos, por los medios que tenga a su alcance, quienes, si lo estiman necesario, procederán a establecer la veracidad de la causa que le impidió asistir a sus labores. Si por causas ajenas a su voluntad el trabajador no cumple o no puede dar aviso de su ausencia, al momento de volver a sus labores deberá probar

fehacientemente la causa que motivó su inasistencia, de lo contrario queda sujeto a las deducciones salariales proporcionales al tiempo dejado de laborar.

ARTICULO 26. Dado el giro de la empresa, esta podrá realizar rotación y traslados de personal a turnos y lugares diferentes, y el trabajador estará obligado a cumplirlos ineludiblemente siempre y cuando dichas rotaciones o traslados, no implique renuncia o disminución de los derechos de los trabajadores.

HORAS EXTRAS

ARTICULO 27. El trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso, el que excede de la máxima legal; en consecuencia, todo el trabajo que previo convenio, se efectúe fuera de la jornada de trabajo establecida en el presente reglamento, constituye trabajo extraordinario.

ARTICULO 28. El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites que determina el Artículo 330 del Código de Trabajo o que exceda de la jornada inferior convenida por las partes, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerado así:

a. Con un veinticinco por ciento (25%) de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectúe en periodo diurno.

b. Con un cincuenta por ciento (50%) de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectúe en período nocturno.

Con un setenta y cinco por ciento (75%) de recargo sobre el salario de la jornada nocturna, cuando la jornada extraordinaria sea prolongación de aquella.

Los trabajadores podrán ser requeridos a laborar horas extraordinarias siempre y cuando así lo requieran las necesidades de la empresa, conforme a la naturaleza y condiciones de las labores en relación con la actividad que despliega la misma. (Reglamento Interno Vesta , 2012)

ARTICULO 29. No constituye trabajo o tiempo extraordinario y en consecuencia no serán remuneradas, las horas extraordinarias que el empleado o trabajador las ocupe en subsanar errores imputables sólo a él, cometidos durante la jornada ordinaria de trabajo, ni la que sea consecuencia de su falta de actividad o negligencia durante la jornada, siempre que esta última le sea imputable.

ARTICULO 30. La administración de la empresa podrá modificar los horarios de trabajo cuando circunstancias especiales así lo exijan y con ello no se cause graves perjuicios a los trabajadores, debiendo notificarlo con la debida anticipación. La modificación del horario de

trabajo deberá contemplar la compensación de las horas (cuatro-4-) que corresponden al día sábado y así completar la jornada semanal de cuarenta y cuatro (44) horas.

ARTICULO 31. Cuando imperiosas necesidades de la empresa así lo requieran, los trabajadores tendrán la obligación ineludible de laborar horas extraordinarias, salvo impedimento justificado.

En cada caso concreto, los representantes patronales comunicarán a los trabajadores mediante notificación escrita, con la debida anticipación, la jornada extraordinaria que deban realizar.

ARTICULO 32. Las jornadas de trabajo ordinarias y extraordinarias no podrán exceder de un total de doce (12) horas diarias, salvo casos de excepciones muy calificadas o que por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, bienes y demás enseres que se encuentren o sean propiedad de la empresa y que sin evidente perjuicio no sea posible sustituir a los trabajadores y/o suspender las labores de los que están trabajando. Queda prohibido al Patrono permitir la jornada extraordinaria de un mismo colaborador por más de cuatro veces a la semana.

ARTICULO 33. Quedan excluidos de la regulación sobre la jornada máxima legal de trabajo, los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, de confianza o de manejo, al tenor de lo dispuesto en el Artículo 325 del Código del Trabajo. Sin ser limitativos, los siguientes cargos se consideran de confianza: Gerente General, Gerentes, Jefes, Especialistas y Supervisores.

CAPITULO VII

LICENCIAS Y PERMISOS, ASUETOS E INCAPACIDADES

LICENCIAS Y PERMISOS

ARTÍCULO 34. Los trabajadores tendrán derecho a que se les conceda licencia o permiso:

- a) Para poder cumplir con las obligaciones de carácter público impuestas por la ley.
- b) Por vacaciones.
- c) Por incapacidad, adjuntando los comprobantes médicos.
- d) Por matrimonio, en cuyo caso la empresa le concede 3 días hábiles con goce de sueldo con la presentación del certificado de matrimonio.
- e) Por maternidad.
- f) Por duelo de padre, madre, hijos, cónyuge, la empresa concede (2) dos días calendarios.

g) Por duelo de abuelos, tíos, primos, sobrinos, bisabuelos, cuñados la empresa concede (1) día calendario.

h) En caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada o para asistir al entierro de sus compañeros siempre que lo notifiquen a su debido tiempo al patrono o su representante; y que el número de personas que se ausente no perjudique el normal funcionamiento de la empresa, pero el patrono no está obligado a reconocer por esta causa más de dos (2) días con goce de sueldo, en cada mes calendario y en ningún caso más de (15) días en el mismo año.

Para los efectos de este artículo, se entiende por grave calamidad doméstica, el acaecimiento de sucesos graves y otros calificados por el patrono y no contemplados en otras licencias.

ARTICULO 35. La Licencia por maternidad está regulada en el capítulo XIV, denominado Trabajo de Menores y Mujeres.

ARTICULO 36. Las licencias o permisos por ausencias al trabajo, aún los no comprendidos en el artículo 35, requerirán ser solicitados con anticipación en el Formato de Licencias correspondientes y autorizados por escrito por el jefe inmediato y a la Gerencia de Recursos Humanos.

En caso de enfermedad mayor a 4 días consecutivos deberá acreditar con certificado médico debidamente refrendado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

Casos de enfermedad por tiempo menor a 4 días deberán ser acreditados por constancia del médico tratante.

ASUETOS

ARTICULO 37. Si en virtud de convenio se trabajare durante los días feriados o de fiesta nacional, estos se pagarán con el duplo del salario correspondiente a la jornada ordinaria en proporción al tiempo trabajado, sin perjuicio del derecho del trabajador a disfrutar de cualquier otro día de descanso en la semana, conforme lo dispuesto en el artículo 338 del Código de Trabajo.

ARTICULO 38. El pago de los días feriados o de fiesta nacional cuando estos no se trabajen, deberá hacerse con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al día feriado o de fiesta nacional del cual se trate.

Si el trabajador no hubiere trabajado la semana inmediata anterior se tomará como base el salario correspondiente a una jornada normal de trabajo.

ARTICULO 39. La retribución del trabajo en los días de descanso o de fiesta nacional señalados en este reglamento se hará de la manera siguiente:

a) Si el colaborador labora la Jornada completa, se le pagará el doble de su salario ordinario, sin perjuicio del derecho del mismo a cualquier otro día de descanso en la semana conforme al artículo 338, del Código del Trabajo.

b) Si labora parte de la jornada se le pagará únicamente la parte proporcional al tiempo trabajado.

ARTICULO 40. El trabajador gozará de un (1) día de descanso, preferentemente el domingo, por cada seis (6) de trabajo. No obstante, puede estipularse a favor de los colaboradores, un periodo integro de veinticuatro (24) horas consecutivas de descanso, en día distinto, a cambio del descanso dominical, en los casos siguientes:

a) Por la evidente y urgente necesidad de realizar los trabajos cuya interrupción no sea posible

b) Porque el carácter técnico o práctico de ellos requiere su continuidad.

c) Porque la interrupción de tales trabajos durante los domingos pueda ocasionar graves perjuicios a los intereses de la empresa.

Esta disposición es aplicable también cuando se pretenda habilitar como laborable un día feriado o de fiesta nacional; en todo caso deberá quedar asegurado para el trabajador el descanso semanal.

ARTICULO 41. A todos los trabajadores se les reconocerá con goce de salario los asuetos estipulados en la ley, días feriados o de fiesta nacional, los que en futuro decreta la autoridad competente o los que voluntariamente el patrono disponga otorgar y específicamente los que se señalan a continuación: 1 de enero, jueves, viernes y sábado de la Semana Santa, 14 de Abril, 1 de Mayo, 15 de Septiembre, 3 de Octubre, 12 de Octubre, 21 de Octubre y 25 de Diciembre, aunque caigan en domingo.

Cuando coincidan dos feriados en un mismo día, se entenderá cumplida la obligación pagando la empresa a los trabajadores un día feriado conforme al Código de Trabajo.

Cuando por motivo de cualquier fiesta no determinada en el párrafo anterior, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagar el salario ese día como si se hubiere realizado. Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en domingo, el patrono deberá fijar en un lugar visible en el centro de trabajo y con la debida anticipación, un aviso para el personal, explicando que por razones del servicio no podrán disponer del descanso dominical. En ese mismo aviso se incluirá también el día u horas de descanso compensatorio conforme a ley. Cuando por razones de urgente necesidad propias de la actividad de la empresa, los trabajadores deban laborar en día sábado en horas, generalmente no laborales, la empresa otorgara el tiempo compensatorio correspondiente siempre que no se trate del personal comprendido en los Artículos 325 del Código de Trabajo y el Art. 33 del presente Reglamento Interno.

ARTICULO 42. Los pagos de los días de asueto o descanso semanales se efectuarán de acuerdo con lo preceptuado en el Código del Trabajo. Es entendido que cuando el salario se estipule por mes o quincena, incluye implícitamente el pago de los días de asueto y de descanso semanales que no se trabajen; pero cuando el pago sea por semana, el día de descanso o séptimo día se pagará adicional y si es asueto dentro de la semana laborada se considerará incluido en el pago.

INCAPACIDADES

ARTICULO 43. En los casos que el trabajador se hallare bajo la protección del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), según la ley respectiva, las únicas constancias o certificaciones de incapacidad que se tomarán en cuenta, serán las extendidas por esta institución.

ARTÍCULO 44. En aquellos casos en que el trabajador estuviere cubierto por los beneficios del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) y presentare una incapacidad de médico particular, deberá refrendarla ante dicha Institución dentro del término de ley, cuando la misma exceda de tres días.

ARTICULO 45. En aquellos lugares donde el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) no tuviere cobertura y en el caso particular de trabajadores por tiempo determinado, que por motivo de enfermedad común, el facultativo de la medicina le prescriba intervención quirúrgica y su respectiva incapacidad temporal, la empresa, después de comprobar la urgencia y necesidad impostergable con segunda opinión con el médico de la empresa, reconocerá dicha incapacidad.

ARTICULO 46. Cuando el trabajador presente una incapacidad extendida por médico particular y no esté protegido por la Ley del Seguro Social, la empresa se reserva el derecho de confirmarla con el médico que estime conveniente seleccionar.

ARTICULO 47. Para considerar justificadas las inasistencias al trabajo por motivo de enfermedad, de acuerdo con el Código del Trabajo, el trabajador está obligado a dar aviso por el medio más rápido posible a su Jefe inmediato, quien informará por escrito a Recursos Humanos. El colaborador deberá justificar, a su regreso, la ausencia por este motivo, con una Certificación Médica.

ARTICULO 48. Para los efectos de este Capítulo, no interrumpirán la continuidad del trabajo, las licencias sin goce de sueldo, los descansos otorgados por el Código de Trabajo, sus Reglamentos y Leyes conexas, las enfermedades justificadas y las incapacidades extendidas por el Seguro Social.

ARTICULO 49. Las faltas injustificadas de asistencia al trabajo deberán descontarse del sueldo.

ARTÍCULO 50. No obstante el Artículo anterior, las faltas injustificadas de asistencia al trabajo, no deben descontarse de las vacaciones a que tenga derecho el trabajador, salvo que dichas ausencias le hayan sido pagadas al trabajador.

ARTICULO 51. Cuando el trabajador vaya a hacer uso de un permiso previsible, deberá solicitarlo con la debida anticipación a efecto de que la empresa pueda tomar las precauciones del caso para solventar el problema de la ausencia. Si la ausencia se debe a causas imprevisibles, el trabajador se obliga a dar aviso a sus superiores por el medio más expedito a su alcance, sin perjuicio de presentar a su regreso las debidas justificaciones.

CAPITULO VIII

VACACIONES

ARTICULO 52. Los trabajadores, tendrán derecho a disfrutar de vacaciones anuales, después de cada año continuo de trabajo al servicio de la empresa, teniendo como duración mínima la que a continuación se detalla:

- a) Después de un año de servicios continuos, diez días (10) laborables consecutivos.
- b) Después de dos años de servicios continuos, doce (12) días laborables consecutivos.
- c) Después de tres años de servicios continuos, quince (15) días laborables consecutivos.

d) Después de cuatro años o más de servicios continuos, veinte (20) días laborables consecutivos.

ARTICULO 53. Los trabajadores temporales, accidentales o transitorios, tendrán derecho a disfrutar de vacaciones, sólo en aquellos casos establecidos en el Artículo 347 del Código del Trabajo, es decir, que si un trabajador labora por lo menos doscientos (200) días al año, tendrá derecho a gozar las vacaciones proporcionales que en derecho le corresponden.

ARTICULO 54. La época de las vacaciones será señalada por Vesta Customs S.A de C.V. a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha en que el trabajador tiene derecho a ellas y las mismas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del colaborador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

ARTICULO 55. Las sumas que debe recibir el trabajador en concepto de vacaciones, le serán liquidadas y pagadas con tres (3) días de anticipación respecto de la fecha en que comience a disfrutar de ellas.

Es prohibido compensar las vacaciones con dinero, pero la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar a solicitud del interesado que se paguen en los casos previstos por nuestra legislación laboral.

ARTICULO 56. Queda prohibido acumular las vacaciones, pero podrán serlo por una sola vez, cuando el colaborador desempeñe labores técnicas, de dirección, de confianza y otras análogas, que dificulten especialmente su reemplazo. En estos casos la acumulación será hasta por dos (2) años. Después de tres (3) meses de vencido el segundo período de vacaciones, el trabajador perderá irrefutablemente el derecho al disfrute y pago del primer periodo de vacaciones independientemente del puesto que ocupe dentro de la empresa.

ARTICULO 57. El trabajador que hubiere adquirido derecho a vacaciones y que antes de disfrutarlas cese en su trabajo por cualquier causa, recibirá el importe correspondiente en dinero.

En todo caso el trabajador tendrá derecho al pago en efectivo de las vacaciones causadas y de las proporcionales correspondientes al período trabajado.

ARTICULO 58. Los trabajadores gozarán sin interrupción de su período de vacaciones; pero por urgente necesidad, podrán ser requeridos a suspender las mismas y reintegrarse a su trabajo, conservando el derecho a reanudarlas una vez que termine la causa que motivó la suspensión.

ARTICULO 59. Para poder calcular el salario que el trabajador deba recibir por motivo de sus vacaciones, se tomará como base el promedio de la remuneración que en las jornadas ordinarias de trabajo haya devengado el mismo durante los últimos (6) seis meses o fracción de tiempo menor, cuando el contrato no haya durado ese tiempo, aumentado con el equivalente de su remuneración, en especie si la hubiere.

ARTICULO 60. Durante el período de vacaciones, el trabajador no podrá dedicarse a trabajar en ninguna forma por cuenta ajena.

De la concesión de vacaciones, así como de las acumulaciones que se hagan, el patrono llevará constancia escrita y firmada por el trabajador, salvo prueba en contrario, si el patrono a requerimiento de las autoridades de trabajo, no presenta la respectiva constancia firmada por el trabajador, o a su ruego por dos compañeros de labores, en el caso de que este no supiere o no pudiese hacerlo, o con su impresión digital, se presumirá que las vacaciones no han sido otorgadas.

CAPITULO X

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

ARTICULO 74 Además de otras tipificadas en el Código del Trabajo, Reglamentos y demás leyes de Seguridad Social, son obligaciones de la empresa:

1. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos o establecidos en el contrato de trabajo.

Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que dejare de trabajar por causas imputables al patrono.

3. Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de malos tratos de palabra, obra, moral y psicológico, que pudieran afectar su dignidad, su estabilidad emocional, mental y su condición humana.

4. Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en Vesta Customs S.A.de C.V. las mejores condiciones de Higiene y Seguridad.

5. Permitir y facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades de trabajo, sanitarias y administrativas, deban practicar en la empresa y darles los informes que a este efecto sean indispensables, cuando los soliciten en cumplimiento de sus funciones.

6. Tomar las medidas necesarias y mantener una provisión de medicinas y útiles indispensables para la atención inmediata de enfermedades y accidentes de trabajo que pudieran ocurrir.

7. Cubrir las indemnizaciones por accidentes de trabajo que sufran los trabajadores por dicho motivo o a consecuencia de enfermedades profesionales que los mismos contraigan en relación al servicio o trabajo que desempeñan.

8. Proporcionar a los trabajadores los útiles, herramientas y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, siempre que no se haya comprometido a utilizar herramientas propias.

9. Registrar a los trabajadores y personas particulares, vehículos automotores, bultos, paquetes, bolsos, mochilas etc. en las entradas y salidas de Vesta Customs S.A de C.V. En los casos que los responsables de guardar la seguridad encuentren durante el registro: armas de fuego, armas corto punzantes, o cualquier otro material que ponga en peligro la seguridad de las personas y las instalaciones de la empresa, retendrán las mismas y devueltas al momento de abandonar las instalaciones.

10. El personal de seguridad deberá reportar vía teléfono y por escrito en forma inmediata a Recursos Humanos y a la Gerencia Administrativa a todos aquellos colaboradores que portan armas de fuego, armas corto punzantes, o similares, a efecto de tomar las medidas disciplinarias correspondientes.

11. Cumplir con las obligaciones y disposiciones que establece el presente Reglamento, Código del Trabajo, Código de Ética y Conducta Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Código de Sanidad, Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social y su Reglamento de Aplicación, Código de la Niñez y de la Adolescencia, Ley de Igualdad de Oportunidades, Ley de desarrollo integral para las personas con discapacidad y demás leyes.

PROHIBICIONES A LA EMPRESA

Artículo 75. Además de otras expresadas por la ley, Código del Trabajo, el presente reglamento y demás leyes conexas, le está prohibido a la empresa:

1. Influir en el ánimo o decisión de los trabajadores en lo relativo a sus convicciones políticas y creencias religiosas.
2. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los colaboradores, sin autorización escrita previa de estos, sin mandato judicial y sin que la ley, contrato de trabajo o reglamento lo autoricen.
3. Ejecutar o autorizar cualquier acto que directa o indirectamente restrinja o vulnere los derechos que otorgan las leyes a sus trabajadores o que ofendan la dignidad de estos.
4. Imponer a los trabajadores penas o sanciones que no hayan sido autorizadas por las leyes o este reglamento.
5. Inducir o exigir a sus trabajadores que compren artículos de consumo o de cualquier clase a determinados establecimientos o personas.
6. Despedir o perjudicar en alguna forma a sus trabajadores a causa de su afiliación política o participación en actividades sindicales lícitas.
7. Establecer listas negras o índices que puedan restringir las posibilidades de colocación del colaborador o afectar su reputación.
8. Dirigir o hacer que se dirijan los trabajos en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o estupefacientes o en cualquier otro estado anormal análogo o permitir personas en esa condición dentro de la empresa.
9. Despedir a sus trabajadores o tomar cualquier otra represalia contra ellos, con el propósito de impedirles demandar el auxilio de las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento y aplicación de las leyes laborales.
10. Exigir la realización de trabajos que pongan en peligro la vida o salud de los colaboradores, cuando dicha condición no este expresamente convenida.
11. Hacer o autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre sus trabajadores.
12. Solicitar, exigir o aceptar dinero u otra compensación a cambio de otorgar concesiones o privilegios a los trabajadores.

13. Retener por su propia voluntad, herramientas u objetos del trabajador como garantía, a título de indemnización o cualquier otro no traslativo de propiedad.

14. Realizar actos de hostigamiento y acoso en cualquiera de sus grados.

15. Ejecutar cualquier otro acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme a la ley.

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 76. Además de las tipificadas en el Código de Trabajo, en el presente Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos, Manuales de Operación, y leyes de Seguridad Social, son obligaciones de los trabajadores:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados en el contrato de trabajo, observando los preceptos del presente reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular les impartan sus jefes, según el orden jerárquico establecido.

2. Ejecutar por sí mismo el trabajo con la mayor eficiencia, cuidado y esmero, en el tiempo, lugar y condiciones convenidas.

3. Observar conducta ejemplar y buenas costumbres durante el trabajo, además su presentación y vestuario deberá estar siempre limpio y vestirán con decoro de acuerdo a la naturaleza del puesto.

4. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales, administrativos o asuntos de carácter reservado, cuya divulgación pueda causar graves perjuicios a sus superiores o a Vesta Customs S.A de C,V. y mantener discreción, reserva y confidencialidad de los valores, datos, documentos, informes o conversaciones de cualquier índole que sean de su conocimiento por razón del cargo que ocupa.

5. Desempeñar el servicio convenido en el contrato de trabajo, bajo la dirección del patrono o sus representantes, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo.

6. Evitar discusiones, discordias y confrontaciones con sus compañeros de trabajo o sus superiores.

7. Avisar de inmediato a sus superiores, cuando algún compañero de labores sufra cualquier accidente y en este caso prestarán la ayuda personal necesaria.
8. Atender con moderación, cortesía, respeto, prontitud y eficiencia a los clientes y visitantes de la empresa, así como a aquellas personas con quienes tenga que tratar asuntos relacionados con la actividad que desempeña.
9. Prestar la ayuda necesaria al compañero de trabajo que se la solicite para mover objetos o bultos pesados.
10. Usar y tratar con cuidado los objetos, útiles, herramientas, materiales y demás implementos que se le proporcionen para desempeñar su trabajo.
11. Devolver a Vesta Customs S.A de C.V en buen estado, en la forma indicada o convenida, bienes, equipo, materiales, herramientas, uniformes, y demás implementos que se le hayan proporcionado para poder ejecutar su trabajo; no incurriendo en responsabilidad si el deterioro se originó por uso natural, caso fortuito o mala calidad de esos objetos.
12. Avisar de inmediato en caso de incendio en la empresa, por los medios a su alcance y tratar de ser posible, de sofocarlo para evitar pérdidas mayores.
Mantener el prestigio y el buen nombre de Vesta Customs S.A de C.V. en las relaciones que por razones de trabajo tenga con particulares.
14. Conservar en perfecto estado de orden y limpieza: las oficinas, mobiliario, materiales, vehículos, maquinas, motores y demás implementos especiales que estén bajo su responsabilidad.
15. Permanecer en su puesto de trabajo durante la jornada completa, salvo que por razones de la naturaleza misma del trabajo tenga que movilizarse de un lugar a otro.
16. Colaborar con plena disposición en todos aquellos casos tendentes a lograr un mejor funcionamiento de la empresa, capacitando y adiestrando a otros colaboradores de nuevo ingreso, que necesiten de su conocimiento y experiencia, o a los que le indique el patrono, a efecto de que estos se capaciten en forma rápida y eficiente.
17. Presentar las sugerencias de mejora continua que estimen convenientes.

18. Avisar de inmediato a Recursos Humanos cuando ocurra cualquier cambio en la dirección de su domicilio particular, número telefónico, número de dependientes, etc.

19. Usar racionalmente en las proporciones indicadas, materias primas que reciban y evitar los desperdicios de las mismas.

20. Realizar otros trabajos que se le asignen ante la imposibilidad de realizar el trabajo convenido, independientemente de la causa que lo motive o por imperiosa necesidad de Vesta Customs S.A. de C.V.

21. Enmendar el trabajo mal ejecutado y reintegrar al patrono el valor de los daños ocasionados, en caso de comprobarse su culpa bajo los preceptos legales establecidos en el Código del Trabajo y otros reglamentos, ya sea por mala elaboración, fallas técnicas, incumplimiento de las instrucciones recibidas, deterioro o pérdidas intencionales.

22. Realizar el aseo de las máquinas y su puesto de trabajo al principio de la jornada, a efecto de lograr el mejor rendimiento de las mismas.

23. Avisar inmediatamente al patrono sobre cualquier desperfecto o anomalía que observe antes, durante y después de encender sus máquinas o equipo de trabajo.

24. Cumplir estrictamente con las normas estipuladas en el presente reglamento, el reglamento general de medidas preventivas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y demás leyes y disposiciones que regulen la materia.

25. Proporcionar información relacionada con las funciones que desempeña dentro de Vesta, cuando le sea solicitado por el patrono o sus representantes.

Comunicar a sus jefes inmediatos, un día antes, a la fecha en que tenga que asistir al Instituto Hondureño de Seguridad Social, en su caso, o clínica particular, a fin de recibir atención médica.

27. Integrar los organismos como: comisiones, brigadas, etc., que establecen las leyes, Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones de orden técnico- administrativo.

28. Comunicar al patrono o su representante, las observaciones que hagan para evitar daños y perjuicios a los intereses o vida de sus compañeros de trabajo, del patrono o representantes.

29. Acatar las medidas preventivas y de higiene que acuerden las autoridades competentes y las que indique la empresa, para seguridad y protección personal, de los trabajadores y lugares de trabajo.
30. Someterse a reconocimiento médico, ya sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud de Vesta o de autoridad competente, para comprobar que no padece de una incapacidad permanente o total, o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable, ni trastorno mental, que ponga en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo o los intereses de la empresa.
31. Solicitar por escrito a su jefe inmediato o en su defecto a la Dirección de Recursos Humanos, los permisos justificados para no asistir o retirarse del puesto o lugares de trabajo, independientemente de la jerarquía que ostente el colaborador.
32. Regresar o presentarse al centro de trabajo cuando asistan a consulta médica ya sea al Instituto Hondureño de Seguridad Social o clínica particular según sea el caso, cuando no se les recomiende descanso o no se les otorgue incapacidad, debiendo presentar las constancias o certificados correspondientes que den crédito de que efectivamente asistieron.
33. Rembolsar al patrono cualquier pérdida que ocasione por su culpa.
34. Laborar tiempo extraordinario cuando necesidades imperiosas de Vesta Customs S.A de C.V. así lo requieran, salvo causa justificada;
35. Responder económicamente por los faltantes, adulteraciones de precios o facturas, calidad y cantidad de los productos que se expenden a los clientes asignados, según los estándares establecidos, así como los extravíos causados por negligencia o mala fe, el trabajo inútil y los descuidos manifiestos e inexcusables.
36. Rendir cuenta de productos, dinero, facturas y demás documentos relativos al tráfico comercial de Vesta Customs S.A. de C.V. en el momento que Finanzas o Auditoría Interna lo solicite, independientemente del día que determine la empresa para tal fin.
37. Liquidar oportunamente los gastos de viaje conforme a la tabla de viáticos autorizada por Vesta Customs S.A. de C.V.; cuando deban trasladarse a otro

lugar del centro del trabajo dentro o fuera del país, detallando en el formulario correspondiente la hora y el día de salida, así como el día y hora de regreso, adjuntando a dichos gastos los documentos, facturas o recibos correspondientes.

38. Responder por los gastos correspondientes a cualquier daño que ocasione a terceros o que sufra el vehículo propiedad de Vesta Customs S.A. de C.V., debido a su propia irresponsabilidad; asimismo es responsable de cualquier infracción a las leyes y reglamentos de tránsito y de las sanciones personales o pecuniarias que deriven del caso.

39. Cumplir las instrucciones que le impartan el patrono o sus representantes sobre cualquier forma o procedimiento de control de entrada y salida al trabajo.

40. Asistir a los eventos especiales de publicidad y mercadeo que programe y organice el patrono, con el objeto de promover ventas y servicios para la atracción y atención al cliente. Esta disposición rige para el personal de ventas o mercadeo que el patrono designe.

41. Reportar al Jefe inmediato cualquier defecto o problema de funcionamiento del equipo de computación e informática o del sistema utilizado, así como cualquier situación que pudiera derivar de una contaminación o infección de virus.

42. Observar y cumplir estrictamente las precauciones, medidas de seguridad e instrucciones que la empresa emita para la utilización de los equipos y sistemas de informática.

43. El personal con funciones asignadas para el cumplimiento de pago de impuestos, tasas y otras obligaciones de carácter fiscal ante las autoridades u oficinas gubernamentales, deberá elaborar, preparar y presentar en tiempo y forma la documentación necesaria, obteniendo de los representantes o ejecutivos de la empresa las firmas respectivas, a efecto de cumplir con las obligaciones fiscales, evitando sanciones por demoras o atrasos.

44. Resarcir a Vesta Customs S.A de C.V., el valor de las multas o recargos en que ésta incurra por el incumplimiento o atraso de obligaciones ante la Administración Tributaria y otras autoridades, instituciones u oficinas de Gobierno debido a su propia irresponsabilidad.

45. Permitir el examen médico en su persona, en los casos de ausencia o inasistencia por motivos de enfermedad común o enfermedad profesional, por el médico designado o requerido por la empresa.

46. Participar y aprobar el plan de carrera técnico y administrativo establecido por Vesta Customs S.A de C.V, los cursos de entrenamiento, capacitación y desarrollo coordinados por Recursos Humanos, en los horarios y fechas determinadas por la misma, asimismo, asistir a los diferentes seminarios, conferencias y charlas, de acuerdo al diagnóstico respectivo y al presupuesto de capacitación anual aprobado.

Hacer uso racional y eficiente de los recursos que proporciona la empresa, evitando desperdicios, excesos y gastos innecesarios.

48. Avisar de inmediato a sus jefes, de los materiales o útiles que estén por agotarse, con la oportuna y necesaria antelación, para que se proceda a su reposición o abastecimiento y así evitar pérdidas de tiempo innecesarias en la ejecución de las labores.

49. Avisar de inmediato a sus jefes de cualquier actividad ilícita o indebida ejecutada o a ejecutarse por cualquiera de sus compañeros de trabajo, que implique incumplimiento de sus obligaciones o que pueda causar daño o perjuicio a las actividades u operaciones de la empresa, así como a los bienes de la misma, compañeros de trabajo o a terceros.

50. Conservar en buen estado de servicio las máquinas, motores, equipo, instrumentos, vehículos y demás bienes de la empresa, respondiendo por el deterioro que los mismos sufran por su culpa, negligencia o descuido, y guardarlos o mantenerlos en el lugar indicado para ello.

51. Guardar el debido respeto y consideración a sus compañeros de trabajo, subordinados, superiores y personas afines a Vesta Customs S.A. de C.V.

52. Cumplir todas las instrucciones y órdenes que de modo particular les impartan el patrono o sus representantes.

53. Reportar de inmediato a su jefe, cuando bajo prescripción médica deba hacer uso de medicamentos a base de drogas.

54. Reportar a su jefe inmediato cualquier condición irregular o insegura que observe en la empresa.

55. Cumplir con el Código de Ética y Conducta, Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos, Sistema de Gestión de la Calidad, Reglamento de Viáticos y demás

manuales y reglamentos de Vesta, así como, las demás obligaciones y disposiciones que establece el presente Reglamento, Código del Trabajo, Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, y demás Leyes afines.

56. Velar por la seguridad de los valores y documentos a su cargo, específicamente aquellos que, al ser divulgados, puedan ocasionar daños y perjuicios a los trabajadores o a la empresa.

57. Someterse a evaluaciones psicométricas y psicotécnicas cuando Vesta Customs S.A. de C.V. los considere necesario.

58. Colaborar en casos de desastres naturales con las necesidades acordadas para restablecer la normalidad de Vesta Customs S.A. de C.V.

59. Sustituir en condición de relevo, al compañero de trabajo que por cualquier causa faltare a su turno habitual, a fin de que no se interrumpan las actividades normales de la empresa.

60. Ejecutar su trabajo de acuerdo a las instrucciones recibidas y en todo caso estará obligado a efectuar, no sólo las tareas propias de su cargo, sino que las de carácter complementario que se le encomienden a fin de mantener una continua utilización durante la jornada de trabajo.

61. Asistir y atender con puntualidad las diferentes convocatorias que por la naturaleza del trabajo estime conveniente su jefe inmediato y Recursos Humanos.

62. Marcar personalmente su tarjeta de control de asistencia u otros controles físicos o electrónicos establecidos a la entrada y salida del trabajo.

63. Los trabajadores de confianza, dada su condición y jerarquía, devienen obligados a dar el ejemplo al resto del personal, con su conducta, responsabilidad y eficiencia en su trabajo.

64. Portar el carné de identificación de empleado, en un lugar visible, el cual permitirá el acceso de los trabajadores a las instalaciones de Vesta Customs S.A. de C.V. Excepto en aquellas áreas restringidas y de acceso exclusivo para personal autorizado.

65. Respetar y cumplir los horarios establecidos por el patrono, ingresando con puntualidad a la hora de inicio de labores.

66. Colaborar con la Comisión de Higiene y Seguridad en el cumplimiento de todas aquellas medidas de seguridad, brindando charlas, consejos o recomendaciones, que de acuerdo a su experiencia sirvan para prevenir y evitar accidentes de trabajo.

67. Utilizar el horario de trabajo sola y únicamente para desempeñarse en las labores de su puesto para el cual fue contratado por el patrono. Sin usar dichas horas laborales para realizar actividades, labores o trabajos, fuera o dentro de la empresa, diferentes a las de su contratación.

68. Cumplir con las demás obligaciones que establece el Código del Trabajo y demás leyes aplicables.

ARTICULO 77. La contravención a cualquiera de estas obligaciones dará lugar a la empresa a imponer la sanción que en derecho corresponde, observando para ello el procedimiento de aplicación contenido en el presente Reglamento. (Customs, 2012)

Base de datos para confiabilidad del instrumento Estrés laboral y satisfacción laboral

A	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF		
ENCUESTADO		ENCUESTA ESTRÉS LABORAL																								ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL																												
#	Sexo	2	3	5	6	7	9	10	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52		
1	Femenino	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	1	3	4	3	54			2	2	2	5	3	4	3	3	3	2	4	5	4	2	2	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	3	5	4		
2	Femenino	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	69			3	4	3	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5			
3	Femenino	3	2	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51			4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4			
4	Masculino	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	59			1	1	2	5	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
5	Femenino	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	55			3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
6	Femenino	1	2	4	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	4	1	41			2	5	1	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		
7	Masculino	2	1	1	3	2	1	1	5	5	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	43			1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	3	4	1	1	2	1	3	3	2	5	3	3	1	4	4	3	3	3	
8	Femenino	3	2	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	58			3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4		
9	Femenino	3	2	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	67			4	4	2	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4			
10	Masculino	3	2	3	4	3	3	2	5	3	4	4	4	2	4	3	1	2	3	2	1	58			1	1	1	5	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	
11	Femenino	4	3	4	4	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	71			2	3	1	5	1	2	3	3	4	4	3	4	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4			
12	Masculino	3	2	3	4	4	2	3	5	5	4	4	3	4	2	2	5	2	4	2	4	67			3	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3		
13	Masculino	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	3	79			1	2	2	4	2	1	2	2	5	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	4	5	5	4	3	3	2	2	2		
14	Masculino	3	3	4	4	5	2	3	5	4	4	5	4	3	3	2	2	3	4	2	2	67			1	2	1	5	3	2	2	2	5	3	3	4	1	2	2	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	3	3			
15	Femenino	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	62			2	4	2	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4		
		Nivel de estrés																								Nivel de satisfacción																												
con 15 personas																																																						
varianza		0.5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.4	1	1	1	1	0	0.9	1	1				varianza	1.1	2	1	0.1	1	1	0	1	1	1	1	0.7	2	1	1	1	1	0	1										
Sumatoria de Varianza		17																									20																											
Varianza total del instrumento		101																									258																											
a	Coefficiente de confiabilidad																									0.8	a	Coefficiente de confiabilidad																									0.9	
k	N° items del instrumento																									24	k	N° items del instrumento																									28	
	Sumatoria de varianza																									17		Sumatoria de varianza																									20	
	varianza total del instrumento																									101		varianza total del instrumento																									258	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																										$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																												